مهارات الإعلام والعلاقات العامة

الإتيكيت والبروتوكول فن



Arab group
المجموعة العربية للتدريب والنشر

فن الإتيكيت والبروتوكول





إعـداد

خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر

إشـراف علمي

محمود عبدالفتاح رضـوان

خبير التدريب والتنمية الإدارية

المستشار التدريبي لدى المجموعة العربية للتدريب والنشر

عضو جمعية التدريب والتنمية

الناشر

المجموعة العربية للتدريب والنشر



2013 - 2012

فهرسة أثناء النشر إعداد إدارة الشئون الفنية دار الكتب المصرية

عبدالفتاح، محمود أحمد

فن الإتيكيت والبروتوكول. إعداد: خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر.

إشراف علمي: محمود أحمد عبدالفتاح

ط1 القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر

109 ص: 21x29 سم.

الترقيم الدولي: 7-47-6298-977-978

1- أدب السلوك أ العنوان

ديوي: 395 رقم الإيداع: 2011/15257

الطبعة الأولى

2013 – 2012



الناشر

المجموعة العربية للتدريب والنشر

8 أ شارع أحمد فخري - مدينة نصر - القاهرة - مصر

تليفاكس: 22759945 - 22739110 (00202)

الموقع الإلكتروني: www.arabgroup.net.eg

E-mail: info@arabgroup.net.eg

elarabgroup@yahoo.com

المحتويات

مقدمة الناشر

نحن نعنى في المجموعة العربية للتدريب والنشر على نحو خاص بتناول كافة القضايا والمتغيرات المتلاحقة ومتطلبات الإصلاح الإداري والاقتصادي وكل ما يهم المنظمات والتعرف أيضا على التجارب العالمية الناجحة للوصول إلى الهدف المشترك مع عملائنا في رفع وتطوير الكفاءات البشرية مرتكزين بذلك على قاعدة بيانات من الخبراء والمتخصصين والاستشاريين المؤهلين لتنفيذ وإدارة كافة البرامج علميا وعمليا بما يتواكب مع طبيعة عمل المنظمات، كما يتضمن نشاط المجموعة العربية للتدريب والنشر القيام بجميع أنواع الاستشارات في كافة التخصصات وقد ظهرت الحاجة إلى تفعيل نشاط البرامج التدريبية في المجموعة العربية للتدريب والنشر لتخاطب احتياجات محددة للشركات والجهات المختلفة من خلال القيام بدراسة وتحديد الاحتياجات التدريبية للشركات وتصميم برامج خاصة تفي بهذه الاحتياجات وذلك لرفع معدلات أداء العاملين وتنمية مهاراتهم المختلفة.

برامجنا التدريبية:

تغطى كافة التخصصات التي تحتاجها القطاعات المختلفة ونذكر من هذه البرامج على سبيل المثال:

- المهارات الإدارية والإشرافية وإدارة الأعمال للمستويات الإدارية المختلفة.
- المهارات السلوكية والقيادية.
- المحاسبة بجميع فروعها وتخصصاتها.
- التمويل والإدارة المالية والاستثمار.

أسلوبنا في التدريب:

لا نعتمد في التدريب على الأسلوب التقليدي الذي يعتمد بدوره على التلقين وإعطاء المحاضرات، ولكن نرى أن التدريب بمفهومه الحديث يجب أن يعتمد على الحوار والنقاش وتبادل الخبرات.. ومساعدة المتدرب على طرح المشكلات التي قد تواجهه في عمله ووضع تصوراته للحلول بما يؤدى إلى تحقيق الاستفادة المرجوة من حضور البرنامج. ونعتمد في التدريب على العديد من الأساليب مثل:

- دراسة ومناقشة الحالات العملية.
- الاستقصاءات وتبادل الآراء والمقترحات.
- الأفلام التدريبية
- تمثيل الأدوار.

كذلك لدينا مجموعة متميزة من قاعات التدريب التي تم إعدادها بأحدث الوسائل السمعية والبصرية بما يؤدى إلى تقديم خدمة تدريبية على أعلى مستوى من الجودة.

أنواع البرامج التي نقدمها:

هناك نوعان من البرامج

برامج مركزية:

وهى البرامج المدرجة في الخطة السنوية بتواريخ وأماكن محددة والتي نقوم بإرسالها في بداية كل عام للمؤسسات والهيئات والجهات في أنحاء العالم العربي، وبعد ذلك نتلقى الترشيحات من الجهات المختلفة على تلك البرامج.

برامج تعاقدية:

نظرا لصعوبة احتواء خطة البرامج السنوية على جميع البرامج في المجالات والقطاعات والأنشطة المختلفة وكذلك مواعيد وأماكن البرامج المدرجة بالخطة قد تكون غير ملائمة لبعض الجهات أو المؤسسات أو قد تطلب جهة ما تنفيذ برنامج تفصيلي متخصص يتماشى مع طبيعة عمل تلك الجهة بالتحديد لذلك يتم تنفيذ برامج تعاقديه يتم تصميمها لتلبية احتياجات الجهة الطالبة بشكل خاص في المكان والزمان المناسب لها.

مدة برامج التدريب:

تم تصميم وإعداد وتنفيذ برامج تدريبيه قصيرة للمؤسسات والهيئات تتراوح مدتها من أسبوع تدريبي (خمسة أيام عمل) إلى أربعة أسابيع.. وهناك برامج تأهيلية وهى ما يطلق عليها (دبلومات) وتتراوح مدتها من ثمانية أسابيع إلى أربعة وعشرين أسبوعا تدريبيا وحسب ظروف الجهة الطالبة.



الوحدة الأولى

نظرة عامة
لفنون الإتيكيت والبروتوكول

أولاً... مقدمه للبروتوكول والمراسم

1- مصطلح بروتوكول Protocol

ويقابلها في العربية المراسم أو التشريفات أصلها يوناني وهو اسم لنوع من الأشجار وضعت إحدى أوراقها يوماً ما على إحدى الاتفاقات الهامة ومدون عليها كيفية تطبيق بعض بنود تلك الاتفاقية، ومن ثم درجت العادة على إطلاق هذه التسمية على ما يتعلق بالتوضيحات وكيفية التصرف حيال تنفيذ التفاهمات والاتفاقات وصولاً إلى كيفية تنظيم أي حدث أو مناسبة والتعامل مع المعطيات الخاصة بالضيوف والمنظمين.

وقد عرف العرب المصطلح على أنه "الرسوم" مشتقة من كلمة "رسم"، أي الأمر المكتوب؛ ومثالها الآن "المرسوم الملكي" أو "الأميري"،

ويعني القانون أو الأمر الملزم، بما يدل على احترام العرب لهذه القواعد، سواء في مقابلات الملوك والشخصيات الدولية المرموقة، أو رجال السياسة، أو مقابلة الناس ومعاملتهم. وقد اشتق الأتراك من "رسوم" العربية كلمة مراسم، ومن الرسم كلمة "رسمي"، ومرسوم وهو الإرادة الرئاسية عموماً.

والمقصود بكلمة بروتوكول يعني البروتوكول في الثقافة العامة التقليد أو القاعدة، كما تعنى كلمة "إتيكيت" الذوق ومراعاة شعور الأخر. وقد استخدم هذا المصطلح بشكل عام، لتحديد قواعد السلوك الضروري عند المجتمعات المتحضرة أو عند التعامل بين الدول.

ومن خلال استخدام الأعراف والمراسم والإتيكيت في مجال العلاقات بين الأفراد والدول ظهرت الممارسات الدبلوماسية المختلفة، وتطور استخدام مصطلح البروتوكول والإتيكيت رسخت مجموعة من القواعد في هذا المجال. فالعلاقة بين البروتوكول والإتيكيت هي العلاقة ما بين العام والخاص أو بين المجمل والتفصيل.

2- مصطلح إتيكيت Etiquette

ويقابلها في العربية آداب السلوك فمصدرها فرنسي وتعني في الأصل البطاقة التي تلصق على طرد أو زجاجة لتعرف بالمحتوى ثم استعملت هذه اللفظة للدلالة إلى البطاقات التي كانت توزع على المدعوين إلى القصور

الملكية الفرنسية للتقيد بالتعليمات المدونة عليها في حضرة الملك وكبار الحاشية من أمراء ووزراء وتوسع الأمر وصولاً إلى المحاكم والحفلات الرسمية والآداب.

3- الفرق بين البروتوكول والإتيكيت:

- ☜ البروتوكول.... أمر يتعلق عموماً بالإجراءات والتنظيم.
- ☜ الإتيكيت.... أو آداب السلوك يتعلق بتنفيذ التفاصيل وكيفية الالتزام بها.

وإذا كان البروتوكول يتطلب منك أن ترتدي لباساً رسمياً في حفل رسمي تدعى إليها، فإن اشتراطات نوع اللباس بما من حيث اللون ونوعية القماش هي عملية تدخل في باب الإتيكيت.

وإذا كنت مدعواً إلى حفل أو مناسبة تشمل تناول الطعام:

- فالبروتوكول يقتضي الحضور والتقيد بالموعد.
- أما أسلوب التحية والتصرفات المناسبة عند الدخول يخضع لقواعد الإتيكيت.

فالعلاقة إذاً بين البروتوكول والإتيكيت هي العلاقة ما بين العام والخاص أو بين المجمل والتفصيل.

القاعدة الثابتة في البروتوكول والإتيكيت هي:

تصرف في روما كما يتصرف الرومان

ولكن هل تتوحد قواعد البروتوكول والإتيكيت بين الجميع ؟

تتغير قواعد البروتوكول والإتيكيت في الواقع العملي وفقا للمكان والزمان.

4- تطور مفهوم البروتوكول:

وقد نشأ المصطلح (البروتوكول - الإتيكيت) بشكل عام، في إطار عملية وضع قواعد السلوك الضروري عند المجتمعات المتحضرة، أو عند الطبقة الراقية في هذه المجتمعات.

ثم تطور استخدام مصطلح البروتوكول ليشير إلى مجموعة القواعد، التي تضبط سلوك مجموعات من العاملين الذين يكون للمجاملة والذوق المتبادل دور مهم في عملهم.

وهكذا ووفق هذا المعنى أصبحت قواعد البروتوكول مألوفة ومتطورة في العلاقات بين الملوك والرؤساء، وبين مبعوثيهم الدبلوماسيين والخاصين وفى المنظمات والمؤتمرات الدولية.

وكلما اتسع نطاق المعاملات الدولية، أصبحت قواعد السلوك القائمة على المجاملة والذوق أكثر اتساعاً واستخداماً، وظهرت الأعراف والمراسم والإتيكيت في مجال الزيارات، والممارسات الدبلوماسية المختلفة.

وخلال الرحلة الطويلة التي استغرقها مصطلح البروتوكول والإتيكيت عبر القرون، ومن خلال ممارسات الجماعات البشرية المختلفة، استقرت مجموعة من القواعد التي تتناقلها وتتدارسها الأجيال.

وقد بدأت مراعاة هذه القواعد من الأمور المستحبة، بوصفها مبادرات لمراعاة الأخر وإنكار الذات وكلها من أخلاق الفروسية في العصور الوسطى، ومن قواعد المدنية الحديثة في الحضارة الأوربية.

وانتقلت بعد ذلك مراعاة هذه القواعد إلى مرتبة الإلزام، بحيث يترتب على إغفالها أحياناً أزمات حادة في علاقات الدول، وكثيراً ما أدى إغفالها إلى حروب حقيقية بين الدول الأوروبية، خلال القرن التاسع عشر. ولذلك بدأت مرحلة العناية المكثفة بها.

وعلى الرغم من ذلك فإن قواعد البروتوكول والإتيكيت ليست موثقة أو منشورة بشكل تفصيلي، والمراجع فيها قليله، ومعظم المتحدثين في هذا المجال هم الذين يقتصر وجودهم على مقار أعمالهم، بوصفها ممارسات يومية تحرص إدارات المراسم في الوزارات والهيئات المعنية، كرئاسة الدولة

ورئاسة الوزراء، ووزارة الخارجية والهيئات والمنظمات الدولية أو المحلية ذات العلاقات الدائمة بالخارج.

وإذا كانت قواعد البروتوكول قد أصبحت في معظمها قواعد عالمية، فإن جزءاً مهماً منها لا يزال، وسيظل كذلك، يحمل الطابع المحلي الخاص بكل دولة، مما يعنى أن قواعد البروتوكول العامة تسمح ببعض الخصوصيات، وفق تقاليد المجتمعات وتطورها، بما لا يخل بهذه القواعد العامة.

ثانياً... البروتوكول والمراسم علي مستوي العلاقات الدولية

يمكن تعريف البروتوكول أو المراسم علي مستوي العلاقات الدولية على:

أنها مجموعة من الأصول والاحتفالات الرسمية. وهذه الأصول والأعراف مطبقة في جميع دول العالم، وأي تجاوز لها قد يؤدى إلى مشاكل ومواقف حرجة، وكثيراً ما تقام مآدب رسمية بدون قواعد البروتوكول في ترتيب أماكن المدعوين، وكان بعض الدبلوماسيين يغادرون فوراً لأن أماكنهم لا تتناسب مع مراكزهم.

ويتلخص معنى البروتوكول في العلاقات الدولية أو المؤسسية:

في الحياة الدبلوماسية في أنه فن الالتزام بالقواعد المرسومة، وتطبيقها بكل دقة وعناية، والتمسك بها والحرص عليها باعتبارها حقاً لدولة الممثل ولا لشخص الممثل. ويعني البروتوكول في المصطلح الدارج، التقليد أو القاعدة.

ويعرف البعض المراسم بأنها:

مجموع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات الدولية، وتقوم تنفيذا للقواعد الدولية والعامة أو بناء على العرف الدولي.

كما تعنى كلمة "إتيكيت": الذوق ومراعاة شعور الأخر.

ثالثاً: المفهوم القانوني لمصطلح البروتوكول

يطلق البروتوكول في المفهوم القانوني، على:

- ملحقات المعاهدة، أو الاتفاق التنفيذي للمعاهدة، أو يكون البروتوكول هو المعاهدة نفسها.
- كما قد يطلق على المذكرات أو المحاضر المتفق عليها، التي يرجع إليها أطراف المعاهدة، عند الاختلاف في التفسير.
- ويطلق على ملحقات المعاهدة "بروتوكولا"، عندما تنظم أمورا مكملة للمعاهدة.

أهم قواعد البروتوكول ومجالات تطبيقها:

تعالج قواعد البروتوكول، طبقاً للبروتوكول الدبلوماسي، الذي يشمل قواعد سلوك رؤساء الدول والممثلين الشخصيين لهم ولدولهم. ويتم ذلك طبقاً لأربع عناصر أساسية كالآتي:

العنصر الأول:

إن البروتوكول ينصرف إلى الجزء الرسمي الإجباري، كما ينصرف إلى قواعد الذوق العامة والمألوفة، في مجال العمل الدبلوماسي والعمل الرسمي بين الدول، ولذلك فإن الإخلال بالجزء الرسمي يؤدي حتما إلى إضرار في مجمل العلاقات الدبلوماسية، وربما السياسية أيضا وفق درجة أهمية القاعدة والحساسية، التي تحدثها في هذه العلاقات. أما تجاهل الجزء الشخصي في هذه القواعد، فقد يقتصر أثره على إحداث تعقيدات للشخص، الذي يتجاهله، في حدود لا تنسحب إلى مجمل العلاقات الرسمية. فهناك فرق بين أن يتجاهل السفير قواعد الاتصال، مع كبار المسؤولين في الدولة المضيفة، ولو بتعليمات من حكومته، كإثارة مسائل داخلية حساسة دون التزام اللياقة الواجبة، وبين أن يتخلى السفير عن اللياقة في مناسبات مماثلة، دون أن يكون مكلفاً بإبلاغ رسالة حادة إلى الدول المضيفة.

العنصر الثاني:

يختلف البروتوكول عن العلاقات العامة، كما يتفق معها في وجوه أخرى، فكلاهما يقع في إطار واحد، ويهدفان إلى تحقيق الانسجام في علاقات الأفراد، بما يجعل هذه العلاقات أداة لتيسير المعاملات، وليست عقبة أو عبئًا عليها. ذلك أن العلاقات وسيلة إلى غاية تعقبها، فإن تعثرت الوسيلة عزت الغاية وتعذر تحقيقها.

ولكن هذا الاتفاق والتماثل بين البروتوكول والعلاقات العامة، يجب ألا يخفي اختلافاً جوهرياً بينهما، هو في أن البروتوكول حرفة ونظام وقواعد تمارس بشكل إجباري، ويؤدي تجاهلها إلى الإضرار بعلاقات الدول، بينما العلاقات العامة تتوجه إلى عموم الناس، ويترتب على تجاهلها تعقد العلاقات وتعثر المعاملات في قطاع معين. ويضاف إلى ذلك أن قواعد العلاقات العامة متطورة وغير محصورة، خلافا لقواعد البروتوكول بالمفهوم الرسمي، الذي استقرت عليه عبر العصور. ولا شك أن تطبيق قواعد العلاقات العامة، يتطلب فقط في رجال العلاقات العامة. أما المراسم فهي قواعد مجردة يلتزم بها كل العاملين في القطاعات، التي تنطبق فيها قواعد المراسم والبروتوكول.

العنصر الثالث:

إن قواعد البروتوكول تختلف عن مدونة السلوك conduct Code of، المألوفة في المجال الأخلاقي، سواء للأطباء، أو الرياضيين، أو المعاملات التجارية، أو العاملين في وزارات الخارجية في بعض الدول، كالولايات المتحدة.

فمدونة السلوك لها طابع أخلاقي معنوي، أما قواعد البروتوكول فهي تعالج مجالا مختلفاً في السلوكيات الدبلوماسية، وتنطبق على فئة خاصة، وتعنى بالقواعد السلوكية الخارجية العامة، خلافا لمدونة السلوك، التي تضع قواعد التعامل في مجال محدد، لتساعد أطرافه في الوصول إلى نتائج محددة.

فهذه القواعد مطلوبة لتسهيل الوصول إلى غاية أبعد، بينما قواعد البروتوكول مقصودة لذاتها، وهدف احترامها قد يكون غير مباشر، وهو تفادي تأثر العلاقات السياسة بمشكلات العلاقات الدبلوماسية.

العنصر الرابع:

إن تجاهل الدولة، أو الدبلوماسي، لبعض قواعد البروتوكول، قد يدفع الدولة المتضررة إلى الرد، ويتوقف الرد على نوع المخالفة، وهل تعد المخالفة انتهاكاً لقاعدة قانونية، أم لقاعدة من قواعد المجاملة، التي يجب أن تراعى فيها قاعدة المعاملة بالمثل. فعلى سبيل المثال، فإن الدولة قد تعمد إلى تأخير موعد تقديم السفير الأجنبي أوراق اعتماده إلى رئيس الدولة، لتعبر بذلك عن موقف غير ودي تجاه دولة السفير؛ أو قد لا تدعوه إلى الحفلات الرسمية، وليس إلى اللقاءات الرسمية؛ أو قد تعمد إلى المماطلة في ترتيب المواعيد، التي يطلبها مع المسؤولين.

وهذه التصرفات تدخل في إطار المجاملات، وعدم احترامها لا يعني انتهاك واجب قانوني محدد.

رابعاً: البروتوكول والمراسم في المجال الاجتماعي

هل من الضروري أن نذيل أي بطاقة دعوه لأي مناسبة رسمية بمقولة نرجو الحضور بالملابس الرسمية. وهل يعرف كل فرد سواء كان رجل أو امرأة ما هي الملابس الرسمية التي تصلح للمناسبة المدعو إليها؟. وهناك اعتقادات شائعة أن اللباس الرسمي للرجل يجب أن يشمل رباط العنق ويكون اللون داكناً. كما انه لم يستدل علي شكل أو لون معين للباس المرأة.

وما سبق يقودنا إلي أهمية نشر ثقافة البروتوكول وآداب السلوك أو (الإتيكيت)، حيث هناك قصور مبرر في معرفة وتداول المعرفة بهذه الأمور، ليس لدي الأفراد فقط ولكن لدى المؤسسات العامة والخاصة.

خامساً: ملخص موجز للتعاريف والمفاهيم:

1- البروتوكول:

- عملية ترتبط بالأفراد أنفسهم حيث تمثل وتعكس تحضر وثقافة المجتمع في التعامل والتصرف مع الآخرين سواء كانوا من نفس المجتمع أو مجتمعات أخرى.
- ومع أن البروتوكول ليس له قوانين أو قواعد ثابتة إلا أنه تحكمه الكثير من الأعراف (العادات والتقاليد).

- والبروتوكول نوع من الثقافة والأدب الاجتماعي الذي يمارسه الأفراد من خلال ما يملكونه من الذوق السليم للتعامل مع الآخرين.

2- المراسم ؟

- قوانين وقواعد وعادات دولية يتم الاتفاق عليها من خلال المنظمات والهيئات الدولية أو تقرها الاتفاقيات العامة بين الدول والمجتمعات المختلفة.
- وهي قواعد ترقى إلى درجة الدستور أو القوانين الدولية التي تنظم العلاقات وكيفية الاتصال والاستقبال والتعامل في اللقاءات والمناسبات المختلفة بين المجتمعات والدول.
- وهناك التزام من جميع الأطراف بتنفيذها طبقاً للشروط والخطوات والإجراءات المتفق عليها.
- ويسبب الخروج عن قواعد المراسم المتفق عليها والمعتمدة مشكلات كبيرة بين الدول والمجتمعات والثقافات المختلفة.
- وتمثل: دستور من التعامل والتعايش قواعد دولية وأعراف تنظم بها الاستقبالات والاحتفالات ذات الطابع:
  1- الرسمي والوطني (القيادات الأعلى في المجتمع).
  2- الدبلوماسي (أعضاء السلك الدبلوماسي).
  3- الاجتماعي (المؤسسات والجمعيات والأفراد).

الوحدة الثانية

فنون الإتيكيت

ويشمل الموضوعات التالية:

- **إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي**
- **إتيكيت الحديث**
- **إتيكيت الملابس**
- **إتيكيت الولائم والحفلات**
- **إتيكيت الاجتماعات والمقابلات**

أولا: إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي

يكتمل السلوك الجيد بالأداء الراقي للإنسان وقدرته على التصرف عمليا بكل تهذيب، فيجذب المستمعين إليه ويحظى باحترامهم وينال إعجاب الأصدقاء، وترتبط قيمة كل إنسان بدرجة تهذيب سلوكه وأدائه الاجتماعي.

ولا شك أن السلوك يبدأ بتهذيب العقل والقلب فهما موطن الإحساس الأول، ويجمع خبراء الإتيكيت على أنه توجد عشرة أعمال صعبة على الإنسان وهي:

- أن يقلع عن عادة راسخة.
- أن يحب عدوه.
- أن يفكر بطريقة منطقية.
- أن يعترف بجهله.
- أن يتريث في إصدار أحكامه.
- أن ينتظر دون أن ينفذ صبره
- أن يعاني دون شكوى
- أن يصمت في الوقت المناسب
- أن يركز في ذروة المعمعة
- أن يخدم دون أن ينتظر مقابلا أو مديحا أو اعترافا بالجميل

ولا شك أن النجاح لا يتعلق بسوء الحظ أو اتجاهات الريح في حياتنا أو الظروف التي نحياها بل يتعلق بشكل أساسي بنظرتنا للحياة والناس، وطرق استجابتنا لما يحدث من حولنا، فإذا كنت تملك النظرة السليمة للأمور فسوف تتمكن من أن تحيا حياة مليئة بالرضى والسعادة.

وهذه بعض القواعد التي تساعدك على ذلك:

- عليك أن تتقبل نفسك كما أنت، تقبل مظهرك وأسلوبك ولكن حاول دائما تطويره، واحترم البدن الذي يحوي روحك بعدم تعريضه للإيذاء، أو القيام بأي شيء يشينك.
- عليك أن تقبل دروس الحياة، فأنت لم تخلق لتحيا حياة سهلة سلسة مليئة بالمتعة الخالصة بل تحتاج الحياة إلى الجد والاجتهاد والتعلم، فدروس الحياة تؤهلك لكي تعيش حياة أفضل، وأن تكون أكثر وعيا لما يدور حولك.
- يرتكب الإنسان في حياته العديد من الأخطاء، ولكن يجب أن تكون هذه الأخطاء وسيلة لمعرفة الصواب وعدم العودة إلى الخطأ مرة أخرى.
- دروس الحياة لا تنتهي، فلا تعتقد أنك تعرف كل شيء أو أنك ستعرف كل شيء في مرحلة معينة من مراحل حياتك، فاحرص دوما على التعلم من مدرسة الحياة.
- توقف عن النظر لما لا تملك وركز انتباهك على ما تملك، أحبه وتمتع به وكن قنوعا بمكانك ومكانتك في الحياة، وارض بما قسم الـلـه لك تكن أسعد الناس، رغم أن الطموح مشروع ومرغوب.

- معاملة الآخرين لك انعكاس لمعاملتك لهم، فإن كنت تعاملهم بمودة فسيبادلونك الكلمة الطيبة بمثلها والعكس صحيح.
- تعلم الاعتماد على النفس وتحمل المسئولة فذلك يكسبك المزيد من التقدير والاحترام.
- أحسن اختيار الأصدقاء، فالصديق الوفي خير من يفهمك ويساعدك.
- إن كل ما سبق معروف لديك لكنه ينسى في غمرة الانشغال في متاعب الحياة، فعليك دائما أن تتذكر ذلك وأن تستفيد من دروس الحياة التي لا تنتهي.

وسنعرض فيما يلي أهم موضوعات إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي بشيء من التفصيل، وهي:

- المجاملة
- البساطة
- الأسبقية
- التقديم والتعارف
- المصافحة

المجاملة

قال تعالى : (وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لاَنفَضُّواْ مِنْ حَوْلِكَ)(آل عمران: 159).

"لا تحقرن من المعروف شيئا ولو أن تلق أخاك بوجه طلق"

تعتبر المجاملة عموما دستور الإتيكيت والبروتوكول وخاصة إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي، ويمكن تعريف المجاملة بأنها فن الإرضاء، حيث تعطى فكرة طيبة عن صاحبها، كما وأنها تصل بسهولة إلى القلب، وبمعني آخر إذا وضع الشخص في اعتباره عند كل تصرف شعور وإحساس وحقوق وتطلعات الآخرين، فإن ذلك يمثل البداية الصحيحة لأصول الإتيكيت.

ويستطيع الإنسان بمراعاة شعور الآخرين أن يحقق نجاحاً اجتماعياً، ذلك أن من يضع في اعتباره التزامه نحو غيره أكثر من التزامه نحو نفسه يصبح احتمال خطأه أقل بكثير من الشخص الملم بقواعد الإتيكيت، "ولكن وطنوا أنفسكم إن أحسن الناس أن تحسنوا وإن أساءوا أن تجتنبوا إساءتهم".

وتدل المجاملة والإخلاص والبساطة واللباقة على الأصل الطيب، وبصفة عامة فإن أفضل ما توصف به المجاملة ذلك القول "أحب لغيرك ما تحب لنفسك".

البساطة

"من تواضع لـلـه رفعه"

تعتبر البساطة من أهم قواعد السلوك البشري، فهي السلوك الذي يمنحك القدرة على التعبير عن نفسك وتعريف الآخرين بسجاياك. قال تعالى : (تِلْكَ الدَّارُ الْآخِرَةُ نَجْعَلُهَا لِلَّذِينَ لَا يُرِيدُونَ عُلُوًّا فِي الْأَرْضِ وَلَا فَسَادًا وَالْعَاقِبَةُ لِلْمُتَّقِينَ) {83} (القصص: 83).

فالأسلوب البسيط يمكنك أن تعرض الحقيقة بصورة سارة، وتعطي انطباعا، جميلاً، وتوفر على نفسك البحث عن وسيلة معقدة تفرض فيها نفسك أو حاجتك، فالتحلي بالبساطة من الأمور المحببة في كثير من المناسبات، ولا يستطيع الإنسان أن يتبنى سلوكاً بسيطاً إلا إذا تخلص من عقدة الخجل وسيطرته، وتجدر الإشارة إلى عدم الخلط بين مسألة التخلص من الخجل باقتباس أسلوب جاف وفظ، لأن الإنسان في هذه الحالة يكون قد لجأ أسلوب فرض النفس، واستنفار غيظ الآخرين، واستغرابهم.

لذلك يجب أن يدرب الإنسان نفسه على البساطة، ولكن في إطار الاعتداد بالنفس والثقة بالذات، وأن يكون الإنسان صريحاً وواضحاً وإشاراته مرنه ومباشرة، وتعبر عن ذاته بعيداً عن الخجل المفتعل والحياء المصطنع أو التردد في عرض الأفكار، وكلما كان الإنسان صادقاً مع نفسه اكتسب احترام الآخرين.

الاسبقية

قال تعالى : (وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ) (الزخرف: 32).

ترتبط الأسبقية بما فطر عليه البشر من حب الظهور والتنافس والتسابق، وتعتبر الأسبقية من الموضوعات الشائكة بالنسبة لرجال العلاقات العامة وأعضاء السلك الدبلوماسي مما يلقى على عاتقهم مهمة حساسة في تنفيذها، وصدق الرسول صلى الله عليه وسلم : "أنزلوا الناس منازلهم"، ونعرض فيما يلي لنظام الأسبقية.

أولا: الأسبقية بين الدول:

تحدد الأسبقية بين الدول كاملة السيادة في المناسبات المختلفة التي تمثل فيها هذه الدول طبقاً لإحدى الطرق التالية:

- طريقة التناوب.
- طريقة القرعة.
- الطريقة الأبجدية.

ثانيا: الأسبقية بين الملوك ورؤساء الدول:

بصفة عامة لا توجد قواعد ثابتة تحدد الأسبقية بين الملوك أو رؤساء الدول عند اجتماعهم في مكان واحد، ولكن إذا اجتمع رئيسا دولتين فإن الرئيس المضيف يعطى الأسبقية للرئيس الضيف، أما إذا اجتمع عدد أكبر من الرؤساء في مكان واحد فيمكن تحديد الأسبقية فيما بينهم طبقاً لإحدى القواعد التالية:

- تاريخ التاج (أقدميه الجلوس على العرش).
- تاريخ تولى الحكم.
- الحروف الأبجدية لأسماء الدول (وهي أنسب الطرق).
- التناوب بحيث يتقدم كل منهم على زملائه في اجتماع من الاجتماعات، أو حفل من الحفلات.
- وفقاً للتقدم في السن، فالأكبر سناً يسبق الأحداث سناً.
- الاتفاق المسبق بعدم وجود أسبقية بينهم، وإن مواضعهم متساوية.

وفي أغلب الأحوال يكون القرار في مثل المناسبات التالية لرئيس الدولة المضيفة.

التقديم والتعارف

قال تعالى : (يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُم مِّن ذَكَرٍ وَأُنثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِندَ اللـه أَتْقَاكُمْ)(الحجرات: 13).

خلال الحفلات الرسمية أو المناسبات ذات الطابع المحلي أو الدولي، تتطلب طبيعة عمل رجل العلاقات العامة أو المراسم أو من يعمل في السلك الدبلوماسي إلى التعرف على الآخرين، أو قد يكون الوسيط في تعريف شخصيتين ببعضهما البعض.

المصافحة

عن البراء رضي اللـه عنه قال، قال رسول اللـه صلى اللـه عليه وسلم : "ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان إلا غفر لهما قبل أن يفترقا" رواه أبو داود.

تعتبر المصافحة عن طريق تشابك الأيدي الوسيلة المعتادة للتحية في معظم المجتمعات، وتتطلب المصافحة جهداً لأدائها إذا كان الشخص لا يلم بقواعد وأسلوب المصافحة السليم، ويعلمنا الرسول الكريم صلى اللـه عليه وسلم فيقول: "يسلم الراكب على الماشي، والماشي على القاعد، والقليل على الكثير، وفي رواية الصغير على الكبير".

ويجب ألا تطول مدة المصافحة لأن إطالتها تبعث على الضيق عند بعض الأشخاص، فإذا كانت المصافحة بين رجل وسيدة فإذا أطالة تشابك أيديهما سيكون باعثاً على لفت الأنظار، وعلى العكس لا يجب أن يكون زمن المصافحة من القصر بحين يبدو وكأنه مجرد تلامس سريع بين الأيدي.

ويعتبر من أهم مقتضيات إتيكيت المصافحة أن الشخص الذي يصافح آخر يجب أن يصوب نظره إليه، وليس إلى شخص آخر أو مكان آخر، ومن الواجب إذا كان الشخص يدخن أن يترك السيجارة قبل المصافحة.

ويراعي عند المصافحة مجموعة المبادئ التالية:

- الشخص الأكبر منزلة هو الذي يبادر بمد يده مصافحاً.
- يجب تحية السيدات قبل الرجال.
- يجب على الرجل ألا يبدأ بمصافحة السيدة، ولكن المرأة هي التي تعطيه الإذن بالمصافحة، حيث تكون هي البادئة بمد اليد، وفي غير ذلك كما في المجتمعات الإسلامية يكتفي بإلقاء التحية، ويتبع نفس الشيء بالنسبة للرجال ذوى المراكز العالية، والمقصود من ذلك عدم الإحراج بالمصافحة دون رغبتهم.
- لا يجوز المصافحة فوق يدي شخصين آخرين يتصافحان، أو إذا كان شخص يهم بالمرور بينهما بحيث تعوق المصافحة مروره.
- يجب أن يكون السلام باليد، والانحناء سهلاً بدون تكلف، فلا تمسك اليد بشدة، كما لا تلمس بارتخاء، ولكن يجب مسك اليد المقدمة لك مسكة عادية مع هزها أو الضغط عليها بلطف ثم تركها بسهولة.
- من غير اللائق أن تتم المصافحة مع ارتداء القفاز، ولكن المقابلة في الطريق العام والجو بارد وممطر فيمكن المصافحة بالقفاز.
- عند ترك مكان الحفل يجب توديع الداعين بلطف ومجاملة مع إضافة كلمة شكر عن التمتع بالمأدبة أو الحفل، مع ملاحظة عدم الإطالة عند الباب لأن ذلك قد يعطل الداعين في العودة إلى ضيوفهم الباقين.

- عندما يتم تقديم ضيف الشرف أو ضيف كبير المدعوين في بعض المناسبات، فيجب على الشخص ألا يقحم نفسه في غير دوره أو يحاول الظهور خارج الصف إذا وجد صف للمستقبلين بل ينتظر دوره، ولا يحاول لفت الأنظار إليه، وتتم المصافحة بنفس الأسلوب.

ثانيا: إتيكيت الحديث

قال تعالى : (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَرْفَعُوا أَصْوَاتَكُمْ فَوْقَ صَوْتِ النَّبِيِّ وَلَا تَجْهَرُوا لَهُ بِالْقَوْلِ كَجَهْرِ بَعْضِكُمْ لِبَعْضٍ أَن تَحْبَطَ أَعْمَالُكُمْ وَأَنتُمْ لَا تَشْعُرُونَ {2})(الحجرات: 2).

يعتبر الحديث وإجادته إحدى ضرورات المجتمع المتحضر، ويتطلب فن الحديث متابعة المستمعين، والرغبة في سماع الحديث من خلال كل كلمة يقولها المتحدث.

وإذا كان الإتيكيت هو فن السلوك المهذب، والتصرفات الراقية، فهو لا يكون بهذه الصفة إلا إذا كان نابعاً من أعماق النفس البشرية دون تكلف أو تصنع.

ويعتبر الحديث موهبة من اللـه سبحانه وتعالى، وهو من المواهب التي يستطيع الإنسان تنميتها، وهو ضرورة للمشتغلين في مجالات متنوعة وعلى اتصال بالجمهور أهمها العلاقات العامة والمراسم.

إدارة الحديث

" خير الكلام ما قل ودل"

يستطيع الإنسان أن يحكم على شخصية إنساناً آخر ومستوى تعليمه، وثقافته، وأسلوب حياته، والوسط الاجتماعي الذي ينتمي إليه من حديثه ومن نبرات صوته. وفي المجتمع العربي هناك من يتحدثون بلغة المثقفين وآخرون لا يتخلون عن لهجاتهم المحلية، وبين هذه وتلك عشرات الـلـهجات، وكذلك الحال في الحضارة الغربية.

ونتيجة لذلك يجب تجنب استخدام المصطلحات الخاصة بفئات اجتماعية معينة، لأنها غالباً ما تحمل مدلولات يقتصر استعمالها على تلك الفئات الاجتماعية، وفي حالات خاصة، ومن الأسلم استخدام اللغة الصحيحة والسهلة، إلا إذا كنت ضليعاً وتعرف تاريخ وأسرار اللغة التي تتحدث بها، عندئذ لا شك أنك تعرف الكلمات الثقيلة التي يجب تجنبها وتستطيع أن تختار الكلمات والمصطلحات التي يقبلها المجتمع، والمكان الذي تتحدث فيه ودائما "خاطبوا الناس على قدر عقولهم".

ويعتبر الحديث بسهولة وبشكل صحيح مع مجموعة من الناس بلغة أجنبية، ليس من الأمور السهلة، ولذا فمن المفيد التدرب على إدارة المحادثة، والبدء بممارستها مع مجموعة من المتحدثين باللغة العربية وتسجيل الملاحظات.

سيكتشف الإنسان أن هناك فروقاً كبيرة، وأن إدارة النقاش فن يزداد تعقيداً بزيادة عدد المشتركين فيه، وأن الأكثر ثقافة وإطلاعاً هو الأكثر قدرة على إدارة الحديث.

وتوجد بعض الحالات لا يستطيع فيها الإنسان أن يطلق لحديثه العنان فيقول ما شاء، وخاصة عندما يكون في اجتماع يضم أفكاراً متنوعة، وأعماراً مختلفة، فاختيار موضوع الحديث في هذه الحالة ينبغي أن يناسب مختلف الأذواق، ولا داعي للحديث في موضوع متخصص لا يلم به الحاضرون، ومن المحظور استغلال مثل هذه القاعدة على حضارة أو مجتمع بعينه، فهي من آداب كل المجتمعات.

وقد يشاركك الإنسان الشرقي في بعض آلامك أو مشكلاتك إذا حدثته عنها، أما الإنسان الغربي فسيطلب منك صراحة أن تعرض متاعبك على والديك أو زوجتك أو أبناءك الكبار أو الطبيب النفسي.

الحديث باللغات الأجنبية

من المألوف جداً لأي عربي أن يتكلم اللغة الإنجليزية أو الفرنسية أو الألمانية أو الأسبانية أو الروسية أو اليابانية بلكنة واضحة، ولهذا السبب فإن الحاجة ماسة عند الكلام أو في المقابلات الهامة أن ترتب حصيلتك اللغوية،

وأن تبحث عما لديك من مصطلحات مفيدة ومرتبطة بموضوع الحديث الذي تريد أن تعالجه، ويعتبر متحدثي اللغة العربية بما فيها من ثروة زاخرة في أحرفها وتركيبها وبنيتها هم أكثر الشعوب قدرة على التكيف مع نبرات اللغات الأوروبية، ولكن هذا التكيف يحتاج إلى جهد ودراسة، ولا علاقة له بالوراثة، ولكي يطمئن الإنسان على وضعه يكفي أن تسمع الفرنسي يتحدث الإنجليزية والإنجليزي يتحدث الفرنسية، لتعرف أن العربي محظوظ في سيطرته على نبرات اللغات الأجنبية ونطقها أفضل من غيره لكن المهم هو تجنب الكلام المعيب، والبناء اللغوي الخاطئ والكلمات الثقيلة قدر الإمكان.

رفع الكلفة والمناداة بالاسم الأول للأشخاص: يدل التخاطب مع الآخرين بالمناداة بالاسم الأول مجرداً من الألقاب على رفع الكلفة بين المتخاطبين، ويعتبر ذلك من الأمور الطبيعية بين أفراد الأسرة الواحدة أو الأصدقاء متقاربي السن ولا يجوز عند التعارف لأول مرة، أو أثناء مقابلات العمل، أو المقابلات الرسمية أن ينادي الشخص الآخر باسمه مجرداً من ألقابه سواء العلمية، أو الألقاب المتعارف عليها، والسائدة في المجتمع، أو أن يتم مخاطبة شخص ما بلقب غير محبب إلى نفسه.

قال تعالى : (وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الِاسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُوْلَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ) (الحجرات: 11).

الإنصات

يعتبر الاتصال الجيد والواعي مهارة لازمة ومكملة لفن الحديث، تستدعي التركيز وبذل الجهد، ومن المقولات التي يرددها خبراء علم النفس أننا نفكر بأضعاف السرعة إلى نتكلم بها، ولذلك حين ننصت تكون عقولنا في سباق، وعلى ذلك فإننا غالباً ما نسقط أو نطرح أفكارنا وأحكامنا على ما يقال لنا طبقاً لما يرد في أذهاننا، وليس طبقاً لما نستقبله من رسائل أخرى.

لذلك يجب أن تستغل حكمة الإنصات الجيد، والتفكير المركز أثناء الإصغاء، وأن يكون الرد على ما يقال فعلاً، وهناك سبباً آخر – تقليدي – وهو أننا لا نستطيع الإنصات الجيد والفعال في الحوار لأننا كثيراً ما نطمع في "أخذ الميكروفون" والتحدث بدلاً من الإنصات، وبالتالي لا تكون لدينا أصلاً رغبة في معرفة ما يقوله الآخرون.

لغة الجسم

تعتبر الإيماءات والتعبيرات التي تصدر عن الإنسان بشكل إرادي أو لا إرادي في كثير من الأحيان من أقوى من الكلمات وهذا ما يسمى بلغة الجسم.

فكما أن الصوت يعبر عن صاحبه فإن الجسم بتعبيراته المختلفة يعكس انطباعاتنا سواء أن كانت إيجابية أو سلبية.

ثالثا: إتيكيت الملابس

تتطلب الحياة المتحضرة أن يعطي الشخص أهمية للقواعد المنظمة والسائدة في المجتمع الذي يعيش فيه بالنسبة للملابس خاصة في المناسبات الرسمية.

ولقد انتهت تقريباً عادة ارتداء الملابس الرسمية، وملابس التشريفات في معظم الدول بعد الحرب العالمية الثانية فيما عدا بعض الدول المعدودة، وخاصة الملكية منها التي لا تزال متمسكة بهذه التقاليد، أو في بعض المناسبات الخاصة بالمجتمع الدبلوماسي، وحتى المبعوثون الدبلوماسيون فإن التغيير الحادث في المجتمعات بصفة عامة جعلهم يكتفون حالياً بارتداء الملابس المدنية العادية في معظم المناسبات، فيما عدا الحفلات الكبرى فيرتدون ملابس السهرة مساء أو البونجور في الأوقات الأخرى.

وفي الدول العربية مثلاً لا توجد ملابس رسمية خاصة لأي المناسبات، ويكتفي بالملابس العادية الداكنة، مع الابتعاد عن البدل (الاسبور) أو ذات الألوان مثل (البني، الأخضر).

الملابس الرسمية

في مآدب العشاء الرسمية والحفلات الرسمية الكبرى بأنواعها قد يرتدي الرجال البدلة السموكن أو الفرك أو البونجور، ويجوز في معظم البلدان

ارتداء بدلة داكنة اللون حيث لا تلبس الملابس الرسمية (الفراك والسموكن أو البنجور) إلا في بعض الدول الملكية.

ولا يجوز في الاحتفالات الرسمية عدم ارتداء البدلة الكاملة ويستثنى من ذلك رجال الدين والدبلوماسيين المحافظون على أزياء وطنية خاصة مثل الزي العربي في دول الخليج مثلاً.

الملابس الغير رسمية

تتسم حضارة اليوم بالسرعة وقد أثرت ذلك تأثيراً مباشر على اللغة والأخلاق، السلوك، وطرق التعامل بين الناس كذلك المظهر العام للناس وملابسهم وانتشرت الملابس الغير رسمية (الكاجوال) بشكل لافت منذ أوائل التسعينات القرن الماضي، وقد كانت في البداية تلبس في الإجازات ولكنها تحولت مع الوقت إلى نمط سلوكي وأصبحت تلبس طوال أيام الأسبوع في العمل وفي البيت.

وتتطلب كثير من الوظائف الرسمية ضرورة ارتداء الملابس الرسمية ولكن الاتجاه إلى ارتداء الملابس الغير رسمية تخطى ذلك أيضاً.

وفي كل الأحوال يجب على الإنسان أن يكون أنيقاً وأكثر هنداماً وأن يراعي اختيار الزي المناسب سواء في العمل أو البيت وغير ذلك.

رابعا: إتيكيت الحفلات والولائم

يعتبر سلوك الشخص في الحفلات والولائم، وبصفة خاصة على المائدة انعكاساً للمجتمع والطبقة التي ينتمي إليها هذا الشخص، وتعتبر الحفلات والولائم مدخلاً هاماً للحياة الرسمية والاجتماعية ويحرص رجال المجتمع كما رجال السياسة والدبلوماسية على إقامة هذه الحفلات والمآدب من أجل كسب عدد من الصداقات وتسهيل عملية الاتصال بالناس.

وقد أجمع خبراء الإتيكيت على أن هناك قائمة واضحة لعشرين سلوك لا يجب ممارستها أمام الناس وخاصة في المناسبات المختلفة والمآدب والحفلات وهذه السلوكيات الغير مقبولة هي:

- تخليل الأسنان.
- حك الجسم.
- وضع الماكياج في الأماكن العامة.
- مضغ اللبان (العلكة) أو فرقعته في وجه الآخرين.
- العبث في الأنف.
- خلع الحذاء في المناسبات الرسمية.
- التمخط في كم الملابس.
- الحفر في أذنيك والنظر إلى ما تخرجه منها.
- البصق.

- التجشؤ.
- السعال والعطس دون أن تغطي فمك أو أنفك.
- شد ملابسك الداخلية.
- الاستمرار في غلق وإصلاح ملابسك بعد الخروج من الحمام.
- تمشيط شعرك بالقرب من أحد.
- قضم الأظافر وشد الجلد الميت.
- إزالة طلاء الأظافر.
- التحدث أثناء وجود طعام في فمك.
- الضغط على البثور.

ولمزيد من الدراسة والتفصيل سنتناول دراسة الموضوعات التالية:

- احترام المواعيد
- الخطأ والاعتذار
- حفلات العشاء
- حفلات الغداء
- حفلات الحديقة
- حفلات المائدة
- تجهيز المائدة

احترام المواعيد

قال تعالى : (وَأَوْفُواْ بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْؤُولاً)(الإسراء: 34).

تعتبر الدقة في المواعيد من الأمور الحتمية، وعدم الدقة في المواعيد ليس مجرد إحدى الصفات التي تتنافي مع الذوق السليم بل تتعارض مع الأخلاق الحميدة أساس فنون الإتيكيت.

وليس معني احترام المواعيد هو الوصول إلى مكان الاجتماع أو المناسبة قبل الموعد فإن ذلك أيضاً يعتبر من قبيل عدم احترام المواعيد لدخول مكان المناسبة قبل الموعد بوقت كبير.

وفي نفس الوقت ليس الحديث عن احترام المواعيد موجهاً فقط إلى المدعو للاجتماع أو المناسبة أو الحفل، ولكن إلى الداعي أيضاً، فقد يحضر أحد الأشخاص إحدى المناسبات في الموعد المحدد، دون وصول الداعي، فإن ذلك من قبيل الصفات التي تتنافى مع الذوق السليم وقواعد الإتيكيت.

وقد يتأخر بعض المدعوين عن الموعد المحدد ليكون الجميع في شرف استقباله من قبيل التدلل أو الدلال، وتوجد بعض الاجتماعات لا يجوز التأخر عنها ولو للحظة واحدة، وهي تلك التي يحضرها رئيس الدولة أو من ينوب عنه.

الخطأ والاعتذار

"كل ابْنِ آدَمَ خَطاءٌ، وَخَيْرُ الْخَطائِينَ التوابونَ"

يرتبط السلوك المتحضر للإنسان حين يصدر منه أي خطأ أو نقد تجاه الآخرين ضرورة الاعتذار عما بدر منه.

وقد يرى البعض أن هناك بعض الأمور التي يعتبرها بسيطة لا تستوجب الاعتذار بينما يرى الإنسان المتحضر أنها تستوجب ذلك، وعلى سبيل المثال عندما يتخطى أحد الأشخاص مكانا مزدحما بالناس مثل حفلات الاستقبال، إذ عند الاحتكاك بشخص ما في الطريق العام، أو الجلوس مضطراً في وضع عكس لاتجاه شخص آخر، أو عند صدور حركة طبيعية بصوت مسموع وخارجة عن الإرادة مثل العطس أو التجشؤ.

وبجانب هذه الأمور البسيطة في شكلها والكبيرة في دلالات السلوك المتحضر، يوجد نوعاً آخر من الاعتذار، وهو الاعتذار عن تلبية دعوة موجهة لنا.

فإذا وجهت لشخص دعوة لحضور إحدى المناسبات فعليه المبادرة واتخاذ القرار، والبت فيما إذا كان سيحضر هذه المناسبة أو سيعتذر عن عدم الحضور.

حفلات العشاء

تعتبر ولائم العشاء إحدى المناسبات الاجتماعية، والتي تدل على الاحترام والتقدير من الداعي للمدعوين، وذلك أكثر من أي دعوة لحفل آخر. ومن الأمور التي يجب أن تراعى:

- توقيت إرسال بطاقة الدعوة.
- مواعيد الوصول والانصراف من الوليمة.
- ملابس حفل العشاء.
- عند الوصول إلى مكان الحفل.
- قبل العشاء.
- دخول قاعة الطعام والجلوس على المائدة.
- بعد الجلوس إلى المائدة.

حفلات الغذاء

يعتبر الإتيكيت الخاص بمآدب الغذاء أقل وأبسط منه في مآدب العشاء، وتتركز أهم قواعد الإتيكيت لهذا النوع من المآدب في النقاط التالية:

- يقود المضيف السيدة الأولى فقط إلى مقعدها، ويتبعها باقي المدعوين، ثم السيدات المتزوجات، ثم السيدات غير المتزوجات أولاً فالرجال.

- تلبس الملابس العادية في ولائم الغذاء.
- تكون قائمة الطعام في الغذاء أبسط من قائمة الطعام في العشاء، وقد تتضمن أولاً الحساء.
- تقدم القهوة والسجائر في نهاية الطعام سواء على المائدة أو في الصالون.
- يبقي المدعوون حوالي 20 دقيقة أو نصف ساعة على الأكثر بعد الغذاء ثم يستأذنون للانصراف من الداعين كالمعتاد.

حفلات الحديقة

عندما يكون الطقس مناسباً، ومع توافر حديقة ملائمة يمكن عمل مثل هذا النوع من الحفلات، ويكون لها طابع جميل، وبصفة خاصة إذا كانت الحديقة واسعة ومنسقة، ويمكن دعوة عدد أكبر في حفلات الحديقة من الحفلات التي يتم إعدادها داخل المنازل، ويجب أن يشار في بطاقة الدعوة أن الحفل في الحديقة، مع ضرورة مراعاة موعد مناسب لإقامة مثل هذا النوع من الحفلات، ويقوم الداعي باستقبال المدعوين في مكان ظل عند مدخل الحديقة، ويوضع البوفيه ومكان تقديم المشروبات في الحديقة، وإذا كانت الحديقة صغيرة نسبياً يمكن عمل البوفيه في غرفة مجاورة للحديقة.

خامسا: إتيكيت المائدة

يعتبر سلوك الإنسان على المائدة وإتيكيت تناول الطعام من الأمور الحرجة التي يهابها الكثيرون خاصة في اللقاءات والاجتماعات الرسمية، ويستطيع الإنسان أن يتعلم آداب الطعام على المائدة من خلال دراسة: أصول الإتيكيت أثناء تناول الطعام. وإتيكيت تناول بعض أنواع الأطعمة.

على سبيل المثال أصول الإتيكيت أثناء تناول الطعام:

- انتظر إشارة الداعي إيذاناً بالجلوس إلى المائدة.
- عندما يضع الدعي الفوطة على ركبتيه ويبدأ في تناول الطعام يفعل المدعوين مثله.
- لا يستحسن البدء بتناول الخبز.

بالنسبة لموضوع التدخين أثناء تناول الطعام

مع تطور المدنية والتقدم الطبي الذي أثبت أن هناك علاقة وثيقة بين التدخين، وكثير من أمراض العصر الخطيرة، فقد أصبحت كثير من المجتمعات المتقدمة تنظر إلى المدخن نظرة تنم عن عدم الرضا، نظراً لأن التدخين لا يصيب المدخن فقط، ولكن ينعكس أثره على الأشخاص الموجودين في حيز المدخن، هذا إضافة إلى أن التدخين حرام بحسب العديد من فتاوى العلماء.

لذلك يجب على الشخص الامتناع عن التدخين في المآدب الرسمية، أو عند الدخول إلى حفل استقبال، أو مناسبة اجتماعية، أو عند الحديث مع شخص لا يدخن، ويراعى الالتزام تماماً عند وجود لافتة تشير إلى منع التدخين.

ومن العادات السيئة إطفاء السجائر في فناجين القهوة أو الشاي أو على الأرض، أو ترك رماد السجائر يتساقط على أرض المكان.

تجهيز المائدة

ترص أدوات المائدة التي سوف تستخدم فقط من المدعوين على المائدة مهما كان شكل المائدة بسيط مع مراعاة وجود مسافة بين كل شخص والآخر حتى يتمكن كل مدعو من تحريك ذراعية، واستخدام أدوات الطعام والشراب بسهوله، وتوضع الأدوات الفضية في تسلسل منطقي على جانبي الطبق من الخارج إلى الخارج، فمثلاً نجد في الجهة اليمنى من الخارج ملعقة الحساء إذا كان هو أول طبق سوف يقدم إلى المدعوين أما إذا كان الطبق الأول هو السلاطة نجد أن الشوكة الصغيرة المخصصة لها في الجهة اليسرى إلى الخارج وهكذا.

ولا تستخدم الملعقة الكبيرة المخصصة للحساء إلا في تناوله فقط، ولا

تستخدم لتناول أي مأكولات أخرى، ويتم تغيير الطبق المستخدم فور الانتهاء منه، ويوضع الخبز دائماً على يسار الجالس في الطبق الصغير المخصص لذلك، وأحذر الخطأ بتناول الخبز الموضوع على يمين الطبق المخصص لك لأنه يخص المدعو الجالس إلى يمينك مما يتسبب ذلك في إحراجه.

طرق خدمة تقديم الطعام:

- خدمة الطعام بالطريقة الفرنسية.
- خدمة الطعام بالطريقة الروسية.
- خدمة الطعام بالطريقة الإنجليزية.

سادسا: إتيكيت الاجتماعات والمقابلات:

تعرف الاجتماعات بأنها جميع أشكال اللقاءات التي تتم بين الأفراد لتبادل الأفكار والآراء والمعلومات وتحقيق التفاهم بين المجموعة، وتعتبر الاجتماعات بكافة أشكالها أداة اتصال فعالة تستعين بها الإدارة في حل مشكلات العمل أو الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات ورسم الخطط، وتبادل وجهات النظر ومناقشتها مع المجتمعين.

ولكي يحقق الاجتماع أهدافه يجب أن يخطط له بحيث يحدد الغرض منه، فلا يطالب من العضو التوجه إلى اجتماع دون أن لا يعرف الغرض منه، كما

يجب أن تحدد موضوعات المناقشة في الاجتماع والأعضاء الذين يشاركون فيه وموعده، فضلاً عن إعداد كافة الترتيبات اللازمة لعقد الاجتماع وإجراء المراجعة النهائية أو الكتيبات كوسيلة للإيضاح تسهل مهمة وليستوعب الأعضاء ما يقدمه من معلومات.

أما المقابلات واللقاءات الرسمية فتعتمد بصفة أساسية على عملية تبادل الآراء والأخذ والرد بين طرفي المقابلة وعادة ما يكون الهدف من المقابلات أو اللقاءات تحقيق غرض أو عدة أغراض مما يأتي:

- الحصول على المعلومات ومعرفة الحقائق.
- نقل المعلومات.
- التأثير أو الدفع.
- تحقيق التعاون.

إدارة الاجتماع:

عند إدارة اجتماع يصبح من يرأسه في دائرة الضوء فبجانب المهارات الإدارية يجب أن يتمتع من يدير الاجتماع بالمعرفة التامة لإتيكيت وبروتوكول إدارة الاجتماعات.

وتلخص أهم قواعد الإتيكيت والبروتوكول الواجب مراعاتها عند إدارة الاجتماع فيما يلي:

- التفكير الجيد في موعد الاجتماع.
- إخطار المشاركين في الاجتماع قبل عقده بوقت كاف.
- تقديم الاعتذار في حالة عدم إخطار المشاركين قبل الاجتماع بوقت كاف.
- انتقاء المشاركين في الاجتماع بعد تأني وتفكير عميق.
- توزيع جدول أعمال الاجتماع قبل موعده بوقت كاف.
- يقرر الداعي للاجتماع مسبقاً الوقت المناسب لانتظار المشاركين المتأخرين عن الحضور.
- تقديم المشاركون الجدد إلى الاجتماع بسلوك مجامل.
- معاملة المسئولين التنفيذيين الأصغر سناً بطريقة إنسانية.
- الوعي والإدراك لأي توتر يمكن حدوثه أثناء المناقشات والعمل على إزالته.
- أن يضع رئيس الاجتماع عيناً على الساعة. وعيناً أخرى على جدول الأعمال.
- عدم التدخين إذا كان ذلك غير مسموح به في غرفة الاجتماعات.
- أن يتعامل رئيس الاجتماع مع من يحاولون أخذ أكثر من حقهم بذكاء وسرعة بديهة.
- العمل على أن يكون مكان الاجتماع مريحاً للجميع.
- إذا كان زمن الاجتماع طويلاً جداً فمن المناسب أن يتخللـه فترة راحة.

- الثناء على كل من يقدم إيضاحات أو عرضاً أو كلمة في الاجتماع والثناء على كل من ساعد في الإعداد للاجتماع
- إبلاغ المجتمعين بموعد الاجتماع المقبل.

دليل إتيكيت حضور الاجتماعات:

- الوصول إلى مكان الاجتماع في الموعد المحدد أو قبل الوقت المحدد بخمس دقائق.
- في حالة الحضور إلى اجتماع لأول مرة ويكون المدعو غير معروف للمجتمعين أو لرئيس الاجتماع فعليه تقديم نفسه للمجتمعين بطريقة ودية قصيرة.
- إذ لم يكن محدداً مكان كل مدعو إلى الاجتماع، بواسطة بطاقة التعريف التي توضع على مائدة الاجتماع، فيجب ألا يتقدم لأخذ مكان قبل أن يشير إليه رئيس الاجتماع أو أحد معاونيه بمكان جلوسه.
- إذا تأخر موعد بدء الاجتماع لأي سبب من الأسباب فيمكن الدخول في حوار ودي مع الجالسين.
- أن يكون المدعو إلى الاجتماع مستعداً للحضور إلى الاجتماع ومناقشة موضوعاته، وذلك قبل الدخول للاجتماع.

- إذا رغب أحد المجتمعين استخدام جهاز لتسجيل حوار الاجتماع، فيجب الاستئذان مسبقاً من رئيس الاجتماع.
- ألا يستغل وقت مناقشات الآخرين في الرسم بطريقة (نصف واعية) على الأوراق الموجودة أمامه.
- عدم مقاطعة الآخرين أثناء الحديث.
- عدم الاستحواذ على المناقشة أو الإطالة في عرض وجهات النظر.
- من الأمور الطبيعية الاستفسار عن أي نقطة غامضة خلال المناقشة.
- الإظهار الدائم للمشاعر الودية الطيبة، مع تجنب الخلاف العنيف في أي مناقشة.
- أن يفكر عضو الاجتماع قبل أن يتكلم.
- يجب شكر رئيس الاجتماع في نهاية الجلسة.

الوحدة الثالثة

فنون البروتوكول

يعرف البروتوكول (المراسم) بأنه مجموعة الإجراءات، وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات، والاتصالات الدولية، وتقوم المراسم تنفيذا لقواعد سواء الدولية أو العامة أو بناء على العرف الدولي، وتصطبغ المراسم بطابع رسمي.

وتعتبر المراسم دستور التعامل وفن التعايش، وهي قواعد دولية وعادات وتقاليد تنظم المناسبات والاحتفالات ذات الطابع:

1- الرسمي أو الوطني: بالنسبة للملوك، ورؤساء الدول والجمهوريات، ورؤساء المجالس الدستورية في الدولة.

2- الدبلوماسي: بالنسبة لأعضاء السلك الدبلوماسي، والمنظمات الدولية.

3- الاجتماعي: بالنسبة للمؤسسات، والجمعيات، والأفراد.

ويجب أن يتوفر لدى المسئول عن تطبيق أنظمة المراسم وقواعدها الدولية المميزات التالية:

- الذكاء، الإحساس المرهف، الذوق السليم.
- دقة الملاحظة، سرعة الخاطر، التحرك السريع.
- اللباقة، الكياسة، حسن التصرف.

ونتناول في هذا الجزء أهم موضوعات البروتوكول "المراسم" في أربعة موضوعات، وذلك على النحو التالي:

 **الموضوع الأول: الزيارات الرسمية**

 **الموضوع الثاني: الحفلات والولائم الرسمية**

 **الموضوع الثالث: مراسم رفع الأعلام**

 **الموضوع الرابع: مراسم المؤتمرات والاجتماعات الدولية**

الموضوع الأول: الزيارات الرسمية

ترتبط الزيارات الرسمية للضيوف الأجانب بأهمية الأعباء الملقاة على عاتق القائمين بعمل ترتيبات الزيارات على كافة المستويات من وإلى الدولة (زيارة كبار الشخصيات الرسمية الأجنبية) للدولة أو زيارة نظرائهم في الدولة لدولاً أخرى.

وأصبحت المؤتمرات الدولية، والإقليمية، والزيارات الرسمية، والمعارض الدولية تحتل جزء كبيرا من العمل الدبلوماسي، وعالم الأعمال، والمال، واستتبع ذلك ضرورة ترتيب وإعداد برنامج استقبال رؤساء وأعضاء الوفود ومرافقتهم وتسهيل مهمتهم وإقامتهم في البلاد. وتحتل الاتصالات الشخصية خلال المؤتمرات أو الزيارات أو المعارض أو المفاوضات سواء كانت (سياسية، أو اقتصادية، أو تجارية) نصيبا كبيرا في إنجاح الهدف وراء كل منها، وهو ما يدعمه عمل رجل العلاقات العامة أو المراسم بصفة خاصة.

والمراحل المختلفة للإعداد والتخطيط والتنفيذ لبرنامج زيارة رسمية، تكون على النحو التالي:

1- الإعداد لبرنامج زيارة رسمية.

2- التخطيط المبدئي للبرنامج.

3- التخطيط النهائي لبرنامج.

الموضوع الثاني: الحفلات والولائم الرسمية

يعتبر الإعداد للحفلات أو الولائم الرسمية وتنفيذها من الأمور الحيوية والهامة والأساسية لرجل المراسم أو العلاقات العامة بصفة عامة، ويتطلب الإعداد والتخطيط لها جهداً ودراسة تنعكس في النهاية حصيلتها على نجاح الحفل أو المأدبة الرسمية.

ونعرض أهم النقاط الرئيسية التي يعتمد عليها التخطيط للحفل أو الوليمة الرسمية، وذلك على النحو التالي:

- الأرشيف.
- إعداد قائمة المدعوين.
- بطاقات الدعوة.
- الصنع الجيد للانطباع الأول.
- توقيت إرسال بطاقة الدعوة إلى المدعوين.

وتوجد مجموعة من العناصر تعتبر من المقومات الضرورية والأساسية التي تتضمنها بطاقة الدعوة، وذلك على النحو التالي:

1- اسم المنظمة.
2- جملة ترحيب.
3- نوعية الحفل.

4- الغرض من الحفل.

5- تحديد اليوم، التاريخ، والشهر.

6- المكان.

7- إرشادات الاعتذار.

8- تفاصيل خاصة.

ومن الموضوعات الهامة جدا هنا هي: قائمة الطعام:

تتطلب الولائم الرسمية في المناسبات والحفلات الكبرى ضرورة وجود قائمة للطعام الذي سيقدم في الوليمة (عشاء أو غذاء) إذا كانت المأدبة جلوساً، وتوضع عادة على يسار طبق الطعام. وتجدر الإشارة إلى ضرورة الاهتمام بأناقة نوع الورق، والطباعة بالنسبة لقائمة الطعام، ويمكن إحاطتها بالزخارف، وشعار المنظمة الداعية.

وتطبع قائمة الطعام باللغة العربية إذا كان جميع المدعوين يتحدثون العربية، أما إذا كان من بين المدعوين بعض الأجانب، فمن الضروري أن تكتب القائمة بطريقة مزدوجة أي باللغة العربية وما يقابلها بالفرنسية أو الإنجليزية.

ويمكن في بعض الأحوال كتابة اسم المدعو على قائمة الطعام، ويعتبر ذلك أحد وسائل إرشاد المدعو إلى مكان جلوسه، وقد يحتفظ بعض المدعوين بهذه القائمة على سبيل التذكار خاصة إذا كان إخراجها وشكلها أنيق.

ويمكن أن تتضمن قائمة الطعام في المآدب الجالسة ما يلي:

1- المشهيات وتقدم كأول طبق.

2- الحساء.

3- السمك.

4- اللحوم أو الطيور مع الخضروات.

5- السلاطة.

6- الحلوى والمثلجات.

7- الجبن.

8- الفاكهة.

وقد جرت العادة في المآدب الرسمية على الاكتفاء بتقديم البنود 2، 3، 4،5،6.

أيضا من الموضوعات الهامة: الخدمة في الحفلات والمآدب:

يختلف نوع الخدمة باختلاف نوع الحفل ففي حفلات الاستقبال يتم تخصيص جانب من المكان لتقديم المشروبات، ويقوم طاقم الخدمة بالمرور على المدعوين بصواني المشروبات، وصواني المشهيات الخفيفة، ويكون الجميع وقوفاً، ويتم تخصيص مقاعد متناثرة على جانبي القاعة تكفي لحوالي ثلث المدعوين، وتخصص لبعض كبار السن من المدعوين.

الموضوع الثالث: مراسم رفع الأعلام

يعتبر علم الدولة هو الشعار المميز لها، والذي يرمز إلى استقلالها وسيادتها، وتصدر كل دولة قانون خاص بإنشاء العلم الوطني لها، تحدد فيه أبعاد العلم وألوانه بما يتفق وما تراه مميزاً لفكرة وطنية معينة.

وتنظم أغلبية القوانين التي تصدرها الدول بشأن مراسم رفع العلم والمناسبات التي يرفع فيها، والمناسبات التي ينكس فيها العلم عند حدوث بعض المناسبات الوطنية المؤلمة أو مجاملة لدولة أجنبية صديقة كما تحدد هذه القوانين العقوبات التي توقع على الأشخاص عند إهانة العلم.

المبادئ العامة لمراسم رفع العلم الوطني:

العلم الوطني جزء من الوطن، ويرفع يومياً من شروق الشمس حتى غروبها على جميع دور الحكومة، وعلى مباني مراكز الحدود.

- يرفع العلم الوطني يومياً على دور البعثات الدبلوماسية والقنصلية.
- يحظر رفع أعلام باهتة اللون أو في حالة سيئة، نتيجة العوامل الجوية، لأن العلم جزء من الوطن، ومن اللائق أن يكون في أكمل صورة.
- يرفع علم الدولة على الوزارات والدوائر الحكومية، وكان العرف يقضي برفع العلم عند شروق الشمس وإنزاله عند غروبها، ورفعه أيام الجمع

والأعياد الرسمية والمناسبات التي يأمر الملك أو رئيس الدولة بذلك، غير أنه جرى حالياً العرف على رفع علم الدولة على المباني الحكومية طوال أيام الأسبوع ليلاً ونهاراً.

- يرفع علم الدولة خارج حدودها على مباني السفارات والقنصليات طوال أيام الأسبوع، وقد جرى العرف الدبلوماسي في الماضي على رفع علم الدولة إلى جوار علم الدولة التي يوجد بها السفارة أو القنصلية، وذلك في المناسبات الرسمية والأعياد الوطنية الخاصة بهذه الدولة، إلا أن كثرة الاحتفالات والمناسبات حالت دون تحقيق ذلك، فاكتفى برفع علم الدولة فقط فوق السفارات والقنصليات دون رفع علم الدولة المضيفة.

- عند رفع وإنزال الأعلام وبينها علم الدولة، يجب رفع علم الدولة أولاً، ثم ينزل علم الدولة أخر الأعلام.

- يمكن في بعض الأحوال رفع علم الدولة أو علم رئيس الدولة مطوياً في أعلى الصاري، بحيث يتم رفع العلم بمجرد جذب الحبل فينتشر العلم ويرفرف.

- عند أداء التحية أثناء مرور طابور العرض يخفض العلم أمام المنصة بحيث لا يلامس الأرض.

- يحمل العلم على صاري، ولا يحمل باليد.

- جرى العرف الدولي على أن تسحب الأعلام من الصواري عند الغروب إلا أنه بتعليمات خاصة من رئاسة الدولة يمكن رفع العلم الوطني عند إقامة أي احتفال بمناسبة خاصة في المساء، ويترك بعض المسئولين العلم الوطني على المباني الحكومية مرفوعاً ليلاً ونهاراً إلى أن يبلى ثم يوضع علم أخر محله وهكذا وإن كان ذلك لا يمثل القاعدة.
- في بعض الدول إذا رفع العلم مقلوباً يدل ذلك على الاحتجاج والتمرد.
- عند رفع علم لضيف الدولة في المطار، أو بمكان الزيارة، يراعي أن يرفع أولاً علم الدولة قبل رفع علم أخر.
- في المناسبات الرياضية أو مناسبة التخرج في الجامعة أو الكليات العسكرية، ترفع على المبنى وأمامه أعلام الدولة أو الهيئة القائمة بالاحتفال، وإذا كان ضمن الحضور رئيس دولة أو رئيس وزراء فيرفع علم دولته - علم واحد فقط - أمام المبنى الرئيس للاحتفال إلى جوار علم الدولة أو يرفع علم الضيف الخاص إن كان له علم خاص.
- عند توقيع اتفاقية بين دولتين يوضع علم الدولتين الموقعتين على الاتفاقية خلف الرئيسين أو خلف ممثلا الدولتين، ومن الممكن وضع علم طاولة أمام رئيسا الوفدين أثناء التوقيع، ويمكن في حالة عدم وجود علمين كبيرين خلف المكلفين بتوقيع الاتفاقية الاكتفاء بعلم الطاولة فقط.

- عند إنزال العلم يراعى عدم ملامسته الأرض أو أي شيء موجود على الأرض.
- تشير القواعد الدولية إلى عدم رفع أعلام الدولة في موقع أعلى من دولة أخرى في زمن السلم.
- لا يجوز أن يرفع علم أجنبي في مستوى أعلى من المستوى المرفوع عليه علم الدولة.
- لا يجوز رفع علم أجنبي في الدولة على أي مبنى إلا إذا كان مرفوعاً إلى جواره علم الدولة (عدا السفارات، القنصليات، والمباني التابعة لها).
- يرفع العلم دائماً في مكان الصدارة أعلى أو أمام المبنى.

رفع العلم الوطني مع الأعلام الأجنبية:

تطبق القواعد العامة التالية في حالة رفع العلم الوطني مع أعلام أجنبية:

- إذا رفع العلم الوطني مع أعلام دولة أجنبية أخرى يكون له مكان الصدارة في الوسط إذا كان عدد الأعلام مفرداً، وفي اتجاه اليمين إذا كان عددها زوجياً.
- إذا لم يكن بجانب العلم الوطني سوى علم واحد أجنبي يرفع العلم الوطني على يمين المبنى (أي يسار الناظر إلى المبنى).

- لا يجوز رفع علم أو راية في مكان يعلو فيه على العلم الوطني الذي يحتل دائماً مكان الصدارة.
- لا يحق للأفراد أو الهيئات الأجنبية رفع أعلام دولهم إلا في الأعياد والمناسبات الرسمية، ويشترط أن يكون العلم الوطني إلى جانبها وفي مكان الصدارة.

ترتيب الأعلام على طاولة الاجتماعات:

1- إذا كانت الطاولة مستديرة.
2- إذا كان هناك أكثر من وفد والطاولة مستطيلة.
3- إذا كانت الطاولة مربعة الشكل.
4- إذا كانت الطاولة مستديرة أو مضلعة على شكل دائرة.
5- إذا كانت الطاولة مضلعة على شكل طولي.

رفع الأعلام على المباني:

- إذا كان علم الدولة هو العلم الوحيد المرفوع يكون في وسط المبنى أو على أبرز مكان فيه بحيث يمكن رؤيته بسهولة للقادم، ويكون تثبيته في جهة المدخل الرئيسي للمبنى.
- إذا كان هناك علمان على المبنى أحدهما العلم الوطني للدولة، تكون طريقة رفع الأعلام على النحو التالي:

1- إذا كان العلم الآخر علم دولة عربية أو أجنبية مرفوع بمناسبة زيارة رسمية لرئيس الدولة التابع لها العلم، فيكون علم دولة الضيف مرفوع إلى يمين المبنى (يسار الناظر للمبنى)، ويكون العلم الوطني مرفوع إلى يسار المبنى (يمين الناظر للمبنى)، فإذا كان في المبنى شرفة يطل منها الرئيسان فالواقف في مواجهتهم سيرى أن كل رئيس يقف تحت علمه لأن الضيف يقف دائما على يمين رئيس الدولة.

2- إذا كان علم الدولة العربية أو الأجنبية مرفوع إلى جوار علم الدولة لوجود مناسبة وطنية أو مناسبة خاصة، يرفع علم الدولة إلى يمين المبنى (يسار الناظر للمبنى) وعلم الدولة الأخرى (العربية أو الأجنبية) مرفوع إلى يسار (يمين الناظر إلى المبنى). لأن القاعدة العامة لا يجوز أن يرفع علم أجنبي في موقع أفضل من علم الدولة على أرضها.

3- إذا كان العلم الأخر المرفوع على المبنى هو علم خاص بشركة أو مؤسسة أو فرد..، فيرفع علم الدولة إلى المبنى (يسار الناظر)، والعلم الخاص الآخر مرفوع إلى يسار المبنى(يمين الناظر).

- إذا كان هناك علمان مرفوعان على المبنى إضافة إلى علم الدولة يكون العلم الوطني للدولة في الوسط، وعلم الضيف الأقدم على يمين الدولة (يسار الناظر)، وعلم الضيف الآخر على يسار علم الدولة (يمين الناظر).

- إذا كان هناك مجموعة من أعلام الدول فهناك طريقتين لرفع الأعلام:

أ - **الطريقة الأولى:** يبدأ وضع الأعلام من اليمين إلى اليسار (يسار الناظر) حسب الترتيب الهجائي للدول أعضاء جامعة الدول العربية، أو الترتيب الأبجدي باللغة الإنجليزية، بالنسبة لدول الأعضاء بالأمم المتحدة، وذلك حسب ما إذا كان المؤتمر يضم دولاً عربية فقط أو أن المؤتمر يضم دولاً عربية وأجنبية أو أجنبية فقط.

ب- **الطريقة الثانية:** يبدأ رفع الأعلام من وسط المبنى فيبدأ برفع علم الدولة في الوسط، ثم إلى يساره أول علم، ثم إلى يمين علم الدولة العلم التالي وهكذا. والمتبع في المحافل الدولية رفع الأعلام بدأ من اليسار إلى اليمين حسب الحروف الأبجدية (يسار الناظر).

ترتيب وضع الأعلام داخل المبنى:

توجد مناسبات متنوعة يتم فيها رفع الأعلام داخل المبنى، وأهم هذه المناسبات المؤتمرات الدولية، والاجتماعات الدورية للمنظمات والهيئات الدولية. ويكون وضع الأعلام في هذه المناسبات ملاصقاً للحائط في مواجهة الداخل لقاعة الاجتماع، ويتم وضع أعلام الدول المشاركة بأحد الطريقتين التاليتين:

الطريقة الأولى:

يتم وضع الأعلام بدءاً من اليمين (يسار الناظر للأعلام) متجهين إلى اليسار، فإذا كان المجتمعون يمثلون دولاً عربية فيكون ترتيب الأعلام حسب الترتيب الوارد في ميثاق جامعة الدول العربية، وإذا كان الاجتماع مشترك بين دول عربية وأخرى أجنبية فيكون ترتيب الأعلام وفق الترتيب المتبع في ميثاق الأمم المتحدة.

الطريقة الثانية:

يوضع شعار المؤتمر في وسط الحائط المواجه للداخل إلى القاعة، ثم يبدأ وضع الأعلام بدأً من الوسط تحت الشعار يميناً ويساراً بمعنى أن يكون هناك مجموعتان كاملتان من الأعلام مجموعة منها على يمين الشعار ومجموعة أخرى على يسار الشعار.

ويمكن وضع أعلام الدول المشاركة داخل الممرات المؤدية إلى قاعة الاجتماعات كشكل من أشكال الاحتفال بالمناسبة.

القواعد العامة عند وجود أكثر من علم:

- إذا كانت المناسبة عيد وطني تحتفل به دولة أجنبية داخل سفارتها، يكون علم هذه الدولة في المكان الأول من حيث أسبقية الأعلام.

- إذا كانت المناسبة التي تقيمها السفارة في أحد الفنادق فتعتبر القاعة المقام فيها الحفل جزء من الدولة التي تقيم الحفل ولحين الانتهاء منه، ويكون لعلم تلك الدولة الأسبقية ويوضع في المكان الأول (أي تثبيت علم الدولة التي تقيم الاحتفال يسار الناظر، وعلم الدولة التي يقام على أرضها الاحتفال إلى يمين الناظر).
- إذا كان هناك احتفال تقيمه أحدى الهيئات الرسمية بالدولة لمناسبة معينة فإن علم الدولة يكون في المكان الأسبق (يسار الناظر)

الموضوع الرابع: مراسم المؤتمرات والاجتماعات الدولية

تعتبر المؤتمرات أو الاجتماعات أحد الوسائل المتحضرة لمعالجة قضايا أو مشكلات محلية أو إقليمية أو دولية وتبادل المعلومات بشأنها، وإصدار القرارات أو التوصيات اللازمة، وقد تطورت صناعة المؤتمرات والاجتماعات تطوراً كبير في السنوات الأخيرة وبصفة خاصة المؤتمرات الدولية، ولقد أدى ذلك إلى أن أصبحت تلك الصناعة على درجة عالية من الرقي، ونتيجة التطور في صناعة المؤتمرات الدولية فقد أدى ذلك إلى تطور فكر مراسم المؤتمرات الدولية والاهتمام به باعتباره أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها نجاح المؤتمر.

ويجب على رجل المراسم قبل إعداد المراسم الواجب تطبيقها خلال المؤتمر الدولي الإجابة على مجموعة التساؤلات التالية: لماذا يعقد المؤتمر؟، وما هي السلطات المخولة لهذا المؤتمر؟، من سيحضر المؤتمر؟ كيف ومتى؟ ما هي المستندات؟

وتتشكل الوفود إلى المؤتمرات الكبرى سواء كانت هذه المؤتمرات تعالج موضوعات سياسية أو اقتصادية أو فنية أو علمية.. إلخ من رئيس لوفد الدولة، ويكون لرئيس الوفد حق التحدث باسم الدولة وأعضاء الوفد المصاحب له، وسنركز في هذا الجزء على مراسم الجلسة الافتتاحية للمؤتمرات الدولية على اعتبار أن جميع فصول الجزء الثاني من هذا المؤلف تعالج وتكمل موضوع مراسم المؤتمرات الدولية وذلك على النحو التالي:

- جرى العرف الدولي في بعض المؤتمرات أو الاجتماعات الدولية الهامة أن يحدد عدد أعضاء كل وفد من الوفود المشاركة.
- يتوقف عدد أعضاء وفود الدول في المؤتمرات العادية على قدر النتائج التي ترغب كل دولة في تحقيقها.
- يجتمع أعضاء وفود الدول المشاركة في المؤتمر لأول مرة في جلسة يطلق عليها "الجلسة الافتتاحية للمؤتمر" ويتولى رئاسة الجلسة الافتتاحية عادة شخصية كبيرة من الدولة التي وجهت الدعوة إلى المؤتمر أو شخصية

كبيرة من الدولة صاحبة المشكلة موضوع المؤتمر، وقد يوضع المؤتمر أو الاجتماع الدولي تحت رعاية رئيس الدولة المضيفة، وفي بعض الحالات وفقاً لأهمية المؤتمر فقد يلقى رئيس الدولة المضيفة كلمة تتضمن الترحيب بالوفود، والتمنيات لهم بالتوفيق في أعمالهم، وغالباً ما تكون كلمة مجاملة، وقد ينيب رئيس الدولة عنه من يتولى قراءة كلمته.

- جرى العرف الدولي في بعض المؤتمرات الدولية الكبرى أن يختار وفد الدولة المضيفة من بين رؤساء الوفود شخصاً ليكون عميد السن للمؤتمر (أكبر أعضاء الوفود سناً)، ويجلس بجوار رئيس الشرف للمؤتمر في جلسته الافتتاحية، ويقوم بإلقاء كلمة الشكر نيابة عن الوفود، ثم يقترح على رؤساء وأعضاء المؤتمر اختيار إحدى الشخصيات المرموقة لمنصب الرئاسة، وعادة يتم اختياره من الدولة المضيفة، وهذا الإجراء المراسمي غالباً ما يتم الاتفاق عليه قبل انعقاد المؤتمر.
- بعد أن يوافق رؤساء الوفود والأعضاء على اسم رئيس المؤتمر – وتكون الموافقة غالباً بالتصفيق - ينتقل رئيس المؤتمر الذي تمت الموافقة على رئاسته للمؤتمر، ويتولى إدارة الجلسة الافتتاحية لانتخاب رؤساء الوفود نائب أو أكثر لرئيس المؤتمر من بين ممثلي الدول أعضاء المؤتمر، ويدعوهم معه على المنصة، كما يتم انتخاب مقرراً لجلسات المؤتمر، إن كان هذا الإجراء ليس غالباً في كل المؤتمرات الدولية.

- يتولى رئيس المؤتمر أو نائبه - في حالة غيابه افتتاح جلسات المؤتمر، وإدارتها وفضها حتى نهاية أعمال المؤتمر.

- غالباً تكون جلسات المؤتمرات الدولية علنية إلا إذا قرر رئيس المؤتمر بعد موافقة أغلبية الأعضاء عقد جلسات غير علنية يقتصر حضورها على رؤساء الوفود والأعضاء فقط وتسمى الجلسة في هذه الحالة اجتماع مغلق.

- يستعرض رئيس المؤتمر في أول جلسة جدول الأعمال المؤقت الذي تم إعداده بمعرفة السكرتارية الدائمة للجمعية الدولية أو الاتحاد الدولي الداعي أو الدولة صاحبة المؤتمر أو الدولة الداعية إلى عقد المؤتمر، وقد يتفق عليه أو يدخل عليه أعضاء المؤتمر من خلال رئيسه بعض التعديلات، وبشرط ألا تمس هذه التعديلات جوهر موضوع المؤتمر، وعندما تتم الموافقة على بنود جدول الأعمال من رؤساء الوفود والوفود المشاركة يصبح جدولاً نهائياً لأعمال المؤتمر.

- قد يحدث في بعض المؤتمرات الدولية الكبرى وبصفة خاصة المؤتمرات السياسية أن يجتمع مندوبو الدول العظمى لبحث موضوعات معينة فيختلفون على ترتيب موضوعات جدول الأعمال، وقد تستغرق الموافقة النهائية على هذا الجدول عدة جلسات حتى يتم تقريب وجهات النظر.

- يبدأ المؤتمر ببحث مشروع لائحة إجراءاته الداخلية التي سيسير عليها في

المناقشة واتخاذ التوصيات أو القرارات إذا كان المؤتمر ينعقد في أو دورة له، وعندما يقرر رؤساء وأعضاء الوفود هذه اللائحة يطلق عليها لائحة الإجراءات الداخلية.

- إذا كان جدول أعمال المؤتمر يشتمل على موضوعات متنوعة، فلتسهيل عمل المؤتمر ولسرعة الإنجاز يتم تشكيل لجان، وهذه اللجان قد تشكل لجان فرعية إذا كان الموضوع يستدعي بحث أمور فنية متخصصة ومعقدة، ويعين أعضاء المؤتمر رؤساء الوفود رئيساً لكل لجنة أو لجنة فرعية، وتختار كل لجنة تم تعينها مقرراً لها من بين الأعضاء فيها يتولى عرض تقرير اللجنة وتوصياتها على رؤساء وأعضاء المؤتمر خلال جلساته العامة، وقد يوافق المؤتمر العام على تقرير اللجنة وتوصياتها أو يعدلها أو يعيد التقرير إلى اللجنة لاستكمال بعض الأمور والعرض مرة أخرى.

- جرى العرف الدولي أن يكون التصويت عادة على التوصيات أو القرارات سواء بالقبول أو الرفض برفع الأيدي، ويتولى رئيس المؤتمر عملية عد الأصوات، وإعلان النتيجة، ويعتبر مبدأ الأغلبية المطلقة هو المبدأ الغالب في عملية عد الأصوات، وغالباً ينص في اللائحة الداخلية للمؤتمر على طريقة التصويت على القرارات.

- بالنسبة للمؤتمرات الفنية أو العلمية يقدم أعضاء الوفود أو بعضهم وقبل

انعقاد المؤتمر بوقت مناسب أبحاثاً تعرض قبل المؤتمر على لجان خاصة للنظر في قبولها أو رفضها فإذا قبلت هذه الأبحاث تعرض على المؤتمر في جلساته لمناقشتها واتخاذ التوصيات المناسبة لكل منها.

- بعد انتهاء أعمال المؤتمر بوقت قصير يصدر عن المؤتمر تقريراً ويتضمن هذا التقرير نتائج وتوصيات المؤتمر التي تم إقرارها.

- تعتبر جميع قرارات المؤتمرات الدولية توصيات غير ملزمة لحكومات الدول المشاركة في أعمال المؤتمر والوصول إلى نص معاهدة أو اتفاقية دولية أو قرار يلزم حكومات الدول المشاركة في المؤتمر يقدم رئيس الوفد وثيقة تفويض صادرة من رئيس دولته أو وزير خارجيتها ينص فيها على تفويضه حق الاشتراك في جلسات المؤتمر، والتحدث باسم حكومته والتوقيع على الاتفاقية ووثائقها الرسمية، وقد يكون هذا التفويض متضمناً التحفظ بشرط القبول اللاحق، أو بشرط التصديق وإلى أن تتولى الدولة التصديق على الوثيقة وفقاً لدستورها.

الوحدة الرابعة

مرشد عام للاتصال

لاستخدامه في مواقف البروتوكول المختلفة

ويشمل الموضوعات التالية:

 **طبيعة السلوك الإنساني**

 **الأنماط البشرية المختلفة وكيفية التعامل معها**

 **الوصايا العشر لتحقيق الاتصال الفعال**

طبيعة السلوك الإنساني :

الإنسان مخلوق مزدوج الطبيعة فهو من طين وروح وهو كذلك مزدوج الاستعداد. وهو مزود باستعدادات متساوية للخير والشر، والهدى والضلال، وإنه قادر على التمييز بين ما هو خير وما هو شر على وجه الإجمال غالبا. وبجانب هذه الاستعدادات الفطرية الكامنة، فإن هناك قوة واعية مدركة

مغروسة في البشر، فمن استخدمها في تزكية نفسه وتطهيرها من الشر أفلح، ومن أخمد هذه القوة خاب وخسر .

والسلوك هو عمل الإنسان الإرادي المتجه نحو غاية معينة مقصودة، تهدف إلى تحقيق مطالب جسدية أو نفسية أو روحية أو فكرية.

والسلوك نوعان:

1- **خلقي:**

وهو ما كان نابعا عن صفة نفسية قابلة للمدح أو الذم كإعطاء الفقير، والإنفاق في وجوه الخير حال كونه نابعا عن جود وكرم، وكذلك الإقدام دفاعا عن الحق، وإزهاقا للباطل حال كونه نابعا عن الشجاعة، فهذه صفات حميدة لأنها من فضائل الأخلاق، فآثارها تابعة لها في الحكم.

2- **سلوك إرادي غير خلقي:**

منه ما هو استجابة لغريزة جسدية كالأكل المباح عن جوع، والشرب المباح عن ظمأ، فقد يجوع الإنسان فيأكل ملبيا حاجة عضويته، وهنا نقول: إن تناوله للطعام بتأثير دوافع الجوع سلوك لا علاقة له بميزان الأخلاق إيجابا أو سلبا، ولكن شرهه الزائد عن الحاجة والموقع له في المضرة سلوك ناتج عن خلق غير محمود، أما قناعته فيه والتزامه بمقدار الحاجة - ذلك

بضبط نفسه عن دوافع الشره سلوك أخلاقي كريم، ناشئ عن قوة إرادته العاقلة التي تمنعه عن مواقع الضرر.

ومن هذا يتبين لنا الآتي:

1- أن السلوك إما أن يكون سلوكا خلقيا، وإما يكون سلوكا لا علاقة له بالأخلاق.

2- أن السلوك الإرادي غير الخلقي يكون استجابة لغرائز، شريطة أن يكون على قدر الحاجة بلا زيادة ولا نقصان. فمثلا: الأكل قدر الحاجة سلوك إرادي خلقي إذا كان استجابة لغريزة الجوع، فإذا زاد عن الحاجة أو نقص تحول إلى سلوك أخلاقي ذميم عند الزيادة، لأنه نابع عن صفة مرذولة هي الشره، أما عند النقص فيكون محمودا إذا كان نابعا عن قناعة مع نية صالحة لأنها من الفضائل.

استراتيجيات (مداخل) البحث في الشخصية:

هناك مدخلان يمكن التعرف عليهما تم إتباعهما في البحث عن الشخصية وهما:

الأول: المدخل العام

والذي يهدف إلى الكشف عن القانون العام للوصول إلى التعميمات

التي يمكن من خلالها التعرف على سمة معينة يتم دراستها لدى العديد من الأفراد لوضع تعميمات عن كيف تحدد هذه السمات سلوك الناس بصفة عامة؟

كما أنه يقوم بعزل خاصية معينة أو عدة خصائص للشخصية ودراستها، بدلا من محاولة الوصول مباشرة إلى معرفة الشخصية .

الثاني: المدخل الفردي الخاص

فهو يركز على الدراسة المتعمقة لحالات فردية من أجل عمل تعميمات عن هذا الفرد في عديد من مواقف الحياة فهو يهدف إلى دراسة الفرد الواحد من كافة الجوانب والمواقف والأزمنة بهدف الوصول إلى جوهره ككل ، وليس مجرد دراسة سمة أو عدة سمات منفصلة أو معزولة.

أيهما يعتبر أفضل؟

لا شك أن إحدى الإستراتيجيتين أو المدخلين لا يكفى وحده تماما لدراسة الشخصية فكلاهما يعتبر مكملا ومدعما للآخر بشكل واضح . ولا يمكن الوصول إلى معرفة متعمقة عن كافة أبعاد الشخصية بما يساعد على وجود علم مناسب للشخصية بالاعتماد على أحدهما دون الآخر. لذا فإن نتاج أبحاث كل منهما يعتبر إسهاما أساسيا لتكوين علم الشخصية هذا.

وصف الشخصية:

تعددت النظريات التي تحاول وصف الشخصية ومن أهمها اثنتان هما نظرية السمات، ونظرية الأنماط.

والسمات هي مفاهيم تشير إلى نزعات للفعل أو الاستجابة بطرق معينة، ويجب أن نفرق بين مفهوم "السمات" ومفهوم الحالة حيث تشير الثانية إلى استجابة تحدث الآن كأن يعانى شخصا ما مثلا حالة قلق في وقت معين. أما وصف الشخص بسمة القلق فإنه يعنى أنه سوف يستجيب بحالة من القلق إذا حدث موقف معين، رغم أنه قد لا يعانى الآن من أي قلق.

مثال:

حينما نقول إن فلانا شخص خواف فإنه لا يعنى أنه دائم الخوف في أي وقت. ولكننا نتوقع أن يعانى من خوف شديد في مواقف معينة مثل: المشي في الظلام منفردا ، أو حينما يرى حيوانا معينا كالكلب أو الثعبان، أو يسمع صياحا شديدا، أو أصوات مدوية... إلخ.

ويعتبر عميد ورائد (سمات الشخصية) هو بلا منازع "جوردون ألبورت (1937-1961) حيث نظر إلى السمات باعتبارها الوحدة الطبيعية لوصف الشخصية، وقام مع بعض زملائه باختصار قائمة أسماء السمات باللغة الإنجليزية تضم 4541 كلمة، والتي اعتبرت نقطة بداية طيبة لدراسة

الشخصية صاغ منها "البورت" نظريته عن سمات الشخصية. ويلاحظ أن المدخل الذي اتبعه "ألبورت" في دراسته هذه هو المدخل الفردي وليس المدخل العام؛ كما أنه يعتبر السمات ليست وحدات مستقلة وإنما هي مجموعة متوافقة داخل الفرد من الصفات، تتجمع معا لإحداث الآثار السلوكية.

وإذا كان "ألبورت" هو رائد واضعي نظرية السمات فإن أحد كبار من أسهموا في تطويرها هو "رايموند كاتل حيث اتجه جهده الأساسي نحو تخفيض قائمة سمات الشخصية التي وضعها "ألبورت" إلى عدد قليل ومنظم يمكن معالجته إحصائيا من خلال "التحليل العاملى" وذلك بتحليل معاملات الارتباط بين ألوان السلوك المختلفة وثيقة الصلة بالشخصية.

تعديل السلوك:

يرى كوبر وهيرون ونيوارد أن تعديل السلوك هو العلم الذي يشمل على التطبيق المنظم للأساليب التي انبثقت عن القوانين السلوكية وذلك بغية إحداث تغيير جوهري ومفيد في السلوك الأكاديمي والاجتماعي.ويعرف إجرائيا بأنه عملية تقوية السلوك المرغوب به من ناحية وإضعاف أو إزالة السلوك غير المرغوب به من ناحية أخرى.

وفي العصر الحديث يعتبر تعديل السلوك حديث نسبياً وهو فرع من فروع العلاج والإرشاد النفسي قام على أساس نظريات ومبادئ التعلم، لكن

لم تبدأ الإشارة إليه بشكل مباشر إلا بعد أن كتب جوزيف وولبي كتابه الشهير عن العلاج بالكف بالنقيض عام 1958م وبعد ذلك بعام واحد نشر هانز ايزينك في انجلترا دراسة عن علاج السلوك ثم تطور هذا العلم على يد ايفان بافلوف وواطسن وسكينر، الذين قدموا نظريات التعلم ثم ظهرت في السنوات الأخيرة نظرية التعلم الاجتماعي التي طور مفاهيمها ألبرت باندورا والتي ترى أن تأثير البيئة على اكتساب وتنظيم السلوك يتحدد من خلال العمليات المعرفية.

حيث شهد عقد الستينات من القرن العشرين انبثاق علم السلوك الإنساني، وهو العلم الذي يعتمد المنحى العلمي التجريبي المتمثل في القياس الموضوعي والتحليل الوظيفي للظاهرة السلوكية , وعلى الرغم من أن هذا العلم حديث العهد نسبياً ، إلا أنه قد تطور تطوراً هائلاً في العقود الماضية فأصبح واحداً من أكثر فروع علم النفس التطبيقي إنتاجاً للبحوث العلمية المتصلة بالتحليل الإنساني وتعديله، وامتدت أساليبه إلى العديد من الأوضاع التطبيقية .

وقد أرسيت أساليب تعديل السلوك على المفاهيم والقوانين التي قدمها المنحى السلوكي في علم النفس . ولعل أهم خصائص هذا المنحى التركيز على السلوك الظاهر واستخدام الإجراءات العلمية التي يمكن تطبيقها

بسهولة نسبياً والتحقق من فاعليتها موضوعياً . كذلك فإن المنحى السلوكي يستمد مفاهيمه من نتائج البحوث العلمية لا من الفرضيات التي تفتقر إلى المصداقية التطبيقية . فهو بذلك يعتمد المنهجية التجريبية في تخطيط وتنفيذ البرامج العلاجية المنظمة التي توجهها البيانات.

خصائص تعديل السلوك:

1- التركيز على السلوك الظاهر القابل للملاحظة والقياس: حتى يتمكن من تتبع التغيرات التي تطرأ على السلوك في مراحل العلاج المختلفة لابد من تحديد معدل حدوث السلوك المراد دراسته أو تعديله ،وهذا يتطلب إمكانية ملاحظته بشكل موضوعي لا شبهة فيه وأن يتفق الملاحظون على ذلك.

2- السلوك مشكلة وليس عرضاً لمشكلة ما: أي أن هناك مشكلة تكمن وراء ذلك السلوك وينبغي أن نتعامل مع هذا السلوك بعد أن نعرفه ونحدده بشكل نستطيع معه قياسه وملاحظة التغيرات التي تطرأ عليه قبل وأثناء وبعد العلاج.

3- السلوك المشكل هو سلوك متعلم ومكتسب من خلال تفاعل الفرد مع البيئة التي يعيش فيها لذلك يتطلب الأمر إعادة تعليم المسترشد السلوك السوي من خلال أساليب تعديل السلوك.

4- أنه لا يأتي من فراغ: أي أن هناك قوانين تحكم تكرار السلوك أو عدمه

بمعنى أن السلوك يخضع لقوانين معينة بشكل حتمي وهي التي تحدد العلاقة الوظيفية بين المتغيرات لهذا كان لا بد من عملية التجريب العلمي.

5- يتطلب تعديل السلوك تحديد الهدف وطريقة العلاج لكل سلوك ،وهذا يتطلب تحديد السلوك المراد تعديله والتعاون في عملية تحديد الهدف أو ما هو متوقع حدوثه من عملية العلاج.

6- تعديل السلوك استمد أصوله من قوانين التعلم التي أسهم سكنر وزملائه في ترسيخ قواعده

7- التقييم المستمر لفاعلية طرق العلاج المستخدمة: وذلك من خلال قيام المرشد أو المعدل بعملية قياس متكرر منذ بداية المشكلة وأثنائها وبعدها، وقد يتطلب الأمر التوقف عن استخدام أسلوب معين والبحث عن أساليب جديدة لتغيير السلوك.

8- التعامل مع السلوك بوصفه محكوماً بنتائجه: أي أن السلوك تكون له نتائج معينة ،فإذا كانت النتائج ايجابية فان الإنسان يعمد إلى تكرارها، أما إذا كانت النتائج سلبية فانه يحاول عدم تكرارها مستقبلاً.

9- أن تتم عملية تعديل السلوك في البيئة الطبيعية: أي أن يحدث تعديل السلوك في المكان الذي يحدث فيه السلوك، لأن المثيرات البيئية التي تهيأ الفرصة لحدوث السلوك موجودة في البيئة التي يعيش فيها الفرد،

فالأشخاص المحيطون بالفرد هم الذين يقومون بعملية التعزيز أو العقاب وبالتالي هم طرف في عملية تعديل السلوك.

10- يقوم العلاج السلوكي على مبدأ الآن وبعد: يركز تعديل السلوك على السلوك الآني والمثيرات السابقة وتوابع السلوك.

الأنماط البشرية المختلفة وكيفية التعامل معها:

إن الفهم الصحيح للنمط البشري قد يساعدنا على تحديد استراتيجيات التعامل مع هذا النمط بما يحقق الفعالية والنجاح في التعامل .

لذا فكان من المهم أن نتعرف على الأنماط البشرية المختلفة والتي يمكن من خلالها معرفة مفاتيح كل شخصية من الشخصيات التي تتعامل معها، وفي نفس الوقت معرفة أين نحن من هذه الأنماط؟ وكيف يمكننا تحقيق التعامل معها في ضوء ثلاث نقاط مهمة:

1- الخصائص العامة والشائعة لكل شخصية .

2- السلوك المتوقع من كل شخصية .

3- استراتيجيات التعامل الفعال والمناسب لكل شخصية.

ومن الأنماط الشائعة ما يلي:

النمط الأول: الايجابي

خصائصه :

- جاد
- حاسم
- ذكي
- مكتف بذاته
- متحمس
- يهتم بالنتائج

سلوكه :

- يوجه الأسئلة
- يقدم اعتراضات مقبولة
- يصغي ويستمع
- يقدم اقتراحات بناءه
- يتخذ قراراته
- واقعي ومفاوض عادل
- يفكر مستقبلا

استراتيجيات التعامل مع هذا النمط:

- اتخذ منهجا ناضجا في التعامل معه
- كن أمينا
- اتبع الخطوات المنطقية في الحديث
- كن يقظا ، منتبها
- لا تأخذه كقضية مسلمة.
- تقبل تحدياته واستجب له .

النمط الثاني : المشاغب

خصائصه :

- تقليدي
- منخفض الذكاء
- يفتقر إلى الثقة
- يلتزم بالقواعد واللوائح
- عديم الخيال والابتكار
- سلبي في وجهات نظره

سلوكه :

- لا تغريه الأفكار الجديدة .

- يهتم جدا بالتفاصيل .
- يثير الكثير من الاعتراضات .
- يعود دائما لذكر الماضي .
- ذو عادات عنيفة.
- يصعب حثه على اقتناص فرص جديدة .
- عالي الصوت .

استراتيجيات التعامل مع هذا النمط :

- استمر في موقفك الإيجابي .
- اعتمد علي نجاحك في الخبرات الماضية .
- أكد له أن لديك كثيرا من الشواهد التي تؤيد أفكارك الجديدة .
- رد على جميع الاعتراضات بصبر .
- قدم أفكارك الجديدة ببطء وبطريقة مقنعه
- لا تدخل معه في جدال .
- يمكن أن تتركه للآخرين

النمط الثالث : المدعي المعرفة

خصائصه :

- مسيطر

- ساخر
- عنيد
- رافض
- متمسك برأيه
- متعالي

سلوكه :

- يحتقر الآخرين
- يظهر معلوماته المتعالية
- يحاول أن يعلمك عن عملك
- يفتخر ويمدح نفسه
- يبدي اعتراضات لا صلة لها بالموضوع
- دائما متشكك ومرتاب

استراتيجيات التعامل مع هذا النمط:

- تلجأ إلى معلوماته كنوع من الإطراء أو المديح
- تقبل تعليقاته ولكن عليك أن تثابر في عرض وجهة نظرك
- لا تغضب ولكن حافظ على هدوئك
- عليك أن تظل واقعيا
- لا تنتقم

النمط الرابع : كثير الكلام

خصائصه :

- دافئ القلب .
- واثق بنفسه .
- كثير الكلام .
- ودود .
- يثق في الناس .
- مسترخي الأعصاب .
- غير منظم .
- يشعر بالأمان .
- كثير المرح .

سلوكه :

- يتحدث كثيراً .
- يرحب بزواره .
- يتحاشى الحديث في العمل .
- يشجع السلوك الودي .
- يود أن يقال عنه أنه لطيف .

- لا يحافظ على مواعيده .
- لا يهتم بالزمن أو بالتخطيط .

استراتيجيات التعامل مع هذا النمط

- تسأله أسئلة تجبره على الإجابة بنعم أو بلا .
- توجهه إلى الحديث عن العمل الذي في أيدينا .
- لا تنخدع بالخروج عن الموضوع .
- تصرف تصرفات رجل الأعمال .

النمط الخامس : الانطوائي

خصائصه :

- خجول .
- قلق .
- مرتاب .
- يفتقر إلى الثقة .
- متردد .
- يسهل تهديده .

سلوكه :

- يجد صعوبة في اتخاذ القرار .

- شديد التعلق بالقواعد والقوانين .
- يؤجل اتخاذ القرارات .
- كثير الوعود عن المستقبل .
- يحتاج إلى مزيد من التأكيدات .
- يبحث عن المزيد من المعلومات .

استراتيجيات التعامل مع هذا النمط

- كن صبورا .
- كن حازما .
- رد علي جميع الاعتراضات .
- أعطه كثيرا من التأكيدات .
- أظهر له مساوئ التأخير في اتخاذ القرارات .

النمط السادس : غير المتعاون

خصائصه :

- انطوائي .
- لا يبدأ بالحوار .
- أناني .
- يحجب معارفه وخبراته عن الغير.

سلوكه :

- لا تبدو انفعالات على وجهه .
- قليل الحديث .
- لا يتدخل في الحديث .
- يبدي عدم اكتراث بالحوار الذي يدور حوله .
- يميل للإجابات المقتضبة .

استراتيجيات التعامل مع هذا النمط

- حاصره بالأسئلة دائما .
- ضع له أسئلة مفاجئة تدل علي معرفتك بخبراته ومعارفه .
- واجه إجابته المختصرة بأسئلة استيضاحية (كيف -وضح أكثر)

النمط السابع : المغرور

خصائصه :

- مصمم على رأيه .
- يتصف بالقوة .
- متصلب الرأي .
- مغرور بنفسه .
- عديم الثقة في الناس .

سلوكه :

- لا يقوم بمساومة شاقة .
- يطلب دائما الحصول على مزايا لنفسه .
- يترك في نفسك انطباعا بأهميته .
- يشير إلى مزايا الجهات الأخرى التي يتعامل معها .
- يكثر من المقاطعة في الحديث .

استراتيجيات التعامل مع هذا النمط

- تأكد أنك مستعد دائما .
- حافظ على هدوئك، وابق واقعيا .
- أصغ إليه جيداً .
- الجأ إلى استخدام معلوماته والاستجابة لدواعي غروره .
- كن حازما .

النمط الثامن : متصيد الأخطاء

خصائصه :

- عدواني .
- سهل الغضب .
- مندفع .

- يسهل إهانته .
- يعتمد على نفسه .
- متوتر الأعصاب .

سلوكه :

- يبدي عدم الاهتمام .
- يرفض الأفكار
- يستخدم أسلوب الهجوم.
- يكثر من الصياح .
- يحاول أن يروعك .
- يشكو من أنك تضيع وقته .

استراتيجيات التعامل مع هذا النمط

- أسمعه جيدا .
- لا تنفعل .
- لا تأخذ الأشياء على أنها تمسك .
- تمسك بالموضوع الذي تعرضه .
- ركز على مواضع الالتقاء معه .
- اتخذ المنطق وليست العاطفة أساسا لمناقشته .

الوصايا العشر لتحقيق الاتصال الفعال

أحيانا ما تصدر منا أقوال أو أفعال تؤدى إلى عزوف الطرف الآخر عن الاتصال أو اتخاذ موقف دفاعي في الحديث.

وبالرغم من صعوبة التخلص نهائياً من سلبيات الاتصال هذه ، إلا أن التقليل منها أو استبعادها إلى حد ما أمر مرغوب فيه لتيسير عملية الاتصال وزيادة فاعليتها، وتحقيقاً لهذا الهدف فإننا نستعرض فيما يلي اشد المعوقات وأكثرها حدوثاً وهي .

1- التسرع في التقييم أو التعليق.

2- استخدام العبارات التقريرية أو التخصصية .

3- مقاطعة الآخرين.

4- الغضب عند المقاطعة أو الاستفهام.

5- الاستئثار بالحديث.

6- أسئلة الاستدراج.

7- التهكم والسخرية.

8- التركيز على الأخطاء.

9- المجادلة.

10- ممارسة بعض العادات المعوقة .

(1) احذر من التسرع في التقييم أو التعليق

كثيراً ما يكون التسرع في التقييم وإبداء الملاحظات مثار شكوى الكثيرين إذ أن التسرع في الاستنتاج وإصدار الأحكام قبل الإلمام بأكبر قدر من المعلومات يؤديان إلى إصدار التعليقات غير المفيدة، والأحكام غير الناضجة، ولعلنا نحسن صنعاً إذا استرشدنا بهذه القواعد .

القواعد الإرشادية

- الالتزام بمبدأ التروي بمعنى أن تحتفظ باستنتاجاتك وتعليقاتك.
- لا تتوان عن توجيه الأسئلة في الحالات التي تشعر فيها بإلمامك المعلومات .
- تأكد من معنى الحركات التعبيرية التي قد تلاحظها .
- أستوضح تعليقات الآخرين والنقاط التي يناقشون فيها بإثارة الأسئلة.
- تأكد من استيعابك لكل النقاط والمسائل كما يراها الطرف الآخر .
- استخدم مهارات الاستفسار والاستماع الفعال .

(2) احذر العبارات التقريرية والتخصيصية

عندما نستخدم العبارات التقديرية أي تلك التي تعيد التقرير والحسم أو العبارات التخصصية تلك التي تفيد التخصيص فأنت تدفع الآخرين إلي اتخاذ جانب الدفاع والمقاومة فلو انك استخدمت إحدى هاتين العبارتين مع

أحد المتعاملين معك: "دائماً تأتى متأخرا ، أو لم يحدث أن جئتني بعملية خالية من المشاكل" فأنت تلقى بقفازك في وجهه مما يضطره إلى الدفاع عن نفسه ، وبدلاً من أن يبدأ حديثا عاديا معك فإنه يجتهد في البحث عن أحد المواقف التي تثبت خطأ ما قلت أو عكس ما قلت ، وعندما يحدث هذا تضيع الرسالة الأساسية التي تود توصيلها في معركة التفاصيل إذ تبدأ درجة الاستماع في الانخفاض رويداً رويداً حتى تتلاشى وينسى كل منكما المشكلة الحقيقية والحل المطلوب لها .

قواعد إرشادية

- تحاشى العبارات التقريرية والتخصصية ستؤدي إلى خلق حالة من القلق .
- استخدام العبارات التقديرية في التعبير عما تريد مثل "يبدو لي انك سجلت كثيراً في كشوف المتأخرين في الأيام الأخيرة" فمثل هذا التعبير يؤدى إلى الاسترخاء النفسي للطرف الآخر ويجنبك دفاعه .
- أستشهد ببعض المواقف التي تؤيد ملاحظاتكم التقريبية .

(3) احذر من مقاطعة الآخرين

مما لا شك أن مقاطعة الآخرين هي أخطر ما يهدد استرسال الآخرين في الحديث والمناقشة المجدية ، فمقاطعة الآخرين تشل تفكيرهم وتسبب لهم

الارتباك وبالطبع النتيجة الحتمية لذلك قليلاً من المعلومات وكثيراً من الضوضاء.

إن أكثر الأضرار التي تنجم عن المقاطعة ذلك الأثر النفسي الذي ينتاب الآخرين فهي تعنى بالنسبة لهم عدم الاكتراث بهم وعدم الاهتمام بأفكارهم مما قد يدفع بهم إلى الانسحاب والاختصار في الحديث .

قواعد إرشادية

- تجنب مقاطعة الآخرين .
- ركز الإنصات على النقاط الرئيسية .
- أنصت جيداً حتى تتمكن من تلخيص وجهة نظر المتحدث قبل أن تبدأ في الإدلاء بما تريد .
- لا تجلس متحفزاً للرد ، بل أسترخي في مجلسك على أمل أن تصل إلى ما تريد فلن تستطيع أن تنصت جيداً إذا شغلت ذهنك بالرد .
- وجه بعض الأسئلة الاستيضاحية حتى تبدو راغباً في الاستماع لأفكار الغير ومتفهماً لوجهة نظرهم .
- أستخدم كل ما لديك من مهارات الاستفسار والاستماع الجيد .

(4) احذر من الغضب عند المقاطعة أو الاستفسار

يقصد بالغضب أن يصدر منك أقوال أو أفعال عند المقاطعة أو الاستفسار تؤدى إلى اتخاذ مواقف دفاعية أو رد فعلى سلبي وينجم عنها تقليل فعالية الاتصال ولاشك أن المقاطعة أو الاستفسار أثناء الحديث تحتاج منك إلى نوع خاص من المعاملة إذ من الطبيعي أن نغضب إذا ما قوطعنا أو بدا لنا غير مفهومين للآخرين .

قواعد إرشادية

- استخدام التعليقات غير المباشرة التي تنفس فيها عن غضبك مثل :

- لا تقلق بشأن هذه المسألة ، اعتقد إنها ستكون أكثر وضوحاً عندما أنتهي من الحديث ...بعد أن ينتهي المقاطع من تعليقه .

- لم أشأ أن استوقفك لأني اعلم مدى اهتمامك بهذه المسألة ولكني اعتقد انه من المفضل أن يعطى كل منا الآخر فرصة كاملة للتعبير عن نفسه دون تدخل ما رأيك؟

- والآن قبل أن ينتهي اجتماعا اشعر أنى لم أكن واضحاً تماماً فيما قلت ، فهل لك أن تخبرني بمفهومك ؟

- إن مثل هذه التعليقات غير المباشرة تمكنك من معالجة المقاطعة بطريقة

أقل هجوماً ، كما أنها تمكنك من توضيح الطريقة التي تفضلها في الاتصالات مستقبلاً، ثم انه من قبل اللياقة أن نسأل الغير عما فهمه بدلاً من اتهامه بعدم الفهم، ومن المفضل دائماً ، ألا تظهر عدم استماعه لك بطريقة مجحفة بل عالج الموقف بحكمة مثل :

- يخيل أن اهتمامك بهذه المسألة هو الذي يدفعك لطلب المزيد من المعلومات وها أنا مستعد لزيادة الإيضاح .

- استخدام النغمة الهادئة المنخفضة للصوت عند صياغة الأسئلة .
- استخدام النغمة الاستفسارية عندما نستوضح عن مدى فهم الطرف الآخر حتى لا يظن انك تبكته .
- استخدام التلخيص وإعادة الصياغة حتى تزيد من مدى فهم الآخرين لك.
- توقف عن الحديث بين الفكرة والأخرى وأنتظر برهة ثم تساءل عن مدى وضوحها .

(5) احذر من الاستئثار بالحديث

من المهم أن تترك للمتعامل معك فرصة الحديث ، فلو انك أمطرته بوابل من العبارات المتتالية ، فإلى جانب انك تسلبه حق الكلمة ، فأنت تشعره

أيضاً بعدم اهتمامك بما سيقول، إن عدم مشاركة الآخرين في الحديث لمدة طويلة يفقدهم الاهتمام ، فالمشاركة تثرى المناقشة والحوار ، كما يجب عليك ألا تنسى انك بحاجة إلى أفكار الغير ومعلوماتهم حتى يمكنك اتخاذ القرارات الصائبة .تخيل انك جلست مستمعاً لمدة طويلة ثم سئلت عن رأيك ، ما الذي يحدث غالباً ؟ في معظم الأحيان تكون الإجابة قصيرة لا تزيد عن "لا اعرف" أو "نعم" أو "هذا صحيح" لقد أدلى المتحدث بالعديد من النقاط وطرق الكثير من المسائل والموضوعات حتى انك لم تعد تتذكر شيئا منها ، وفى أحسن الأحوال نقطة أو نقطتين ، تذكر هذا الموقف عندما لا تريد الإجابة التي تتلقاها عن "نعم " أو "لا " ثق انك تحدثت كثيراً إلى الناس وليس معهم .

قواعد إرشادية

- تعتل منبر الحديث وحدك .
- أستخدم الأسئلة المفتوحة التي تشجع الآخرين على الحديث .
- ركز تعليقاتك ولا تكرر نفسك .
- أستعن بالأمثلة والحكم الموجزة التي تفيد في توضيح ما تريد .

(6) احذر من أسئلة الاستدراج

الأسئلة الاستدراكية هي تلك الأسئلة التي تخلق المواقف الاضطرارية

التي تشعر مستقبلها بالتآمر والغضب ، فهو يشعر بتآمرك لأن أسئلتك لم تترك له فرصة الاختيار في الإجابة ، كما انه سوف ينتبه للمصيدة التي تنصبها فلا تتوهم انك أذكى منه. إن مثل هذه الأسئلة تؤدى بك إلى فقدان ثقة الآخرين وعدم اتفاقهم معك فيما تبديه من آراء وحلول ولو كانت صائبة .

قواعد إرشادية

- اخبر بما تريد في عبارات صريحة .
- لا تكثر من الأسئلة المباشرة بل استعن بالأسئلة المفتوحة كلما أمكن ذلك.
- لا تطلب موافقة الآخرين التلقائية على ما تطرحه من قضايا .
- استعن بمهارتك في الاستماع الجيد .
- أحترس من المعوقات الأخرى التي قد تصاحب أسئلة الاستدراج مثل (اللوم ، التعالي ، العبارات التخصصية).

(7) احــذر من التهكم والسخرية

يلجأ بعض الناس إلى التهكم والسخرية في اتصالاتهم بالآخرين فيصدرون التعليقات التي تحمل في مضمونها الاستهزاء بأفكار الغير أو ذكائهم ويعتقدون خطأ انه لا غبار ولا ضرر ينجم عن تعليقاتهم هذه طالما

إنها تمر في موجه من موجات الضحك التي يثيرها التعليق الساخر زادت درجة الغضب لدى الغير حتى أن لم يبدأ ذلك علانية ويظل متحفزاً إلى أن تأتيه الفرصة للرد واسترجاع كرامته ولا يعنى هذا التزام التزمت في الاتصال بالآخرين وارتداء حلة رسمية كاملة، بل من المفضل أحيانا التباسط في الحديث بما يزيد الفهم المتبادل .

قواعد إرشادية

- تجنب السخرية تماماً .
- عبر عما تريد في عبارات بسيطة في كلمات مباشرة .
- ضع نفسك مكان الطرف الأخر وفكر فيما يمكن أن يكون عليه شعورك لو تهكم عليك أحد .
- اسأل نفسك هل يمكنني أن أصيغ ملاحظاتي في شكل عبارات أو أسئلة بعيدة عن السخرية ، وهل يمكنني توجيهها بطريقة جدية والقدرة على التعامل مع ما سوف يبديه من تعليقات ؟

(8) احذر من التركيز على الأخطاء

عندما يرتكب الناس خطأ أو يسيئون الحكم في أحد المواقف فإنهم عادة ما يدركون ذلك ويفكرون في طريقة أفضل لمعالجة الأمور في المستقبل، ولذلك

فالإطالة في مناقشة أخطائهم والتركيز والإصرار على إظهار حماقاتهم يؤدى إلى مضايقتهم ، ومن الأفضل أن تجعل تحسين العلاقة في المستقبل هدفاً لك ، فلا يفيد المتعامل معك في شيء أن تركز على أخطائه بقدر ما يفيده اهتمامك بمعالجة الموقف .

قواعد إرشادية

- ناقش الأخطاء بالقدر الذي يفيد في المستقبل وليس بقصد التكرار أو الشماتة .
- ركز على الاهتمام بالمستقبل في تعليقاتك .
- تأكد من إلمامك بكل حقائق الموقف قبل التعليق .
- تحاشى كلما أمكن مثل هذه العبارات :
  - أرجو أن تكون قد تعلمت شيئاً الآن .
  - بالطبع أنت المسئول عن كل هذه المناقشات .
  - اعتقد انك تحققت من غلطتك الآن .

(9) احذر من المجادلة

يندر أن تأتى المجادلة بنتائج بناءه ، فالمناقشات التي تنتهي دائماً بـ "أنت على حق وأنت على باطل" تفسد العلاقات الطيبة وتترك انطباعاً بعدم

السعادة للقاء، كما أنها تقلل من احتمال عقد المقابلات ، فمن خصائص المجادلة أنها تقلل درجة الرشد عند كلا الطرفين وتزيد من تماسك كل منهما برأيه وتصلبه في موقفه .

قواعد إرشادية

- دع الطرف الآخر يفرغ الشحنة الكلامية التي يصدره مع مراعاة حسن الاستماع له حتى يمكنك أن تقلل من حدة توتره العصبي .
- حدد نطاق الاتفاق ونقاط الاختلاف .
- استخدم بعض الأسئلة الاستيضاحية فقد تؤدى إلى تراجع الطرف الآخر عن موقفه.
- اطلب بعض الأمثلة التي توضح النقاط التي يتمسك بها .
- ركز حديث على ما هو الصواب وليس من هو المحق .

(10) احذر من ممارسة بعض العادات المعوقة

كثيراً ما يصدر عنا بعض الحركات أثناء الاستماع دون أن ندرى، والواقع أن مثل هذه الحركات تخلق شعوراً من الضيق لدى المتحدث وتجعله يتردد في الاستمرار في الحديث وسواء كنا على وعى بهذه الحركات أو غير واعين بها فإننا لا نستطيع أن نقدر مدى تأثيرها على الطرف الآخر وتحديد ما

يغضبه وما لا يغضبه منها لاختلاف إدراك كل منا عن الآخر ومن أمثلة هذه الأفعال ما يلي :

- السماح بدخول الآخرين بصورة متكررة يفقد الحديث خصوصيته مما يجعل المتحدث يتردد في الاستمرار .
- محاولة ترتيب الأوراق والملفات الموجودة على المكتب .
- تحويل النظر بعيدا عن المتحدث .
- الانشغال برسم الخطوط والأشكال العشوائية .
- العبث بشيء ما على المكتب (الدبابيس / الأقلام .... / الخ).

قواعد إرشادية

- تمعن في القائمة السابقة وأسأل نفسك :
- أي من هذه الأفعال يضايقني لو كنت متحدثاً ؟
- أي من هذه الأفعال يصدر منى ؟
- تجنب الأفعال التي سبق أن حددتها في إجابة السؤال الأول والثاني
- شارك المتحدث في حديثه بتوجيه بعض الأسئلة وقليل من المناقشة المجدية .
- استرجاع مهارات الاستماع الجيد .

ومما سبق يمكن القول أن اللباقة من العوامل الفعالة التي تساعدك كثيراً في إظهار الحب والصداقة للآخرين ، وبالتالي تصبح من أسلحتك لاكتساب الشخصية الجذابة الناجحة فاللباقة تتضمن تحويل مجرى النقاش إلي الوجهة التي تلذ لمحدثك ومن الطبيعي أن هذه ليست مشكلة مستعصية إذا كنت في مجلس به صديق أو عدد من الأصدقاء الذين تربطك بهم معرفة وثيقة وتفهمهم جيداً .

ولكن ماذا عساك أن تفعل حتى تتجنب إيذاء شعور شخص لا تعرفه جيداً ولا تعرف طبيعة إحساساته .

فاللباقة كالصداقة، فمن الميسور التدريب عليها متى عرفت سرها وشأنها شأن كل عادة أخرى، متى اكتسبتها ترسخت في نفسك وأصبح من الصعب اقتلاعها.

كيف تكتسب اللباقة ؟

إليك بعض الطرق التي يمكن من خلالها أن تصبح إنساناً لبقاً :

_ أن تكون جرئ .. واثق من نفسك عند التعرف على الناس .

_ حاول دائماً أن تروي للآخرين ما يلذهم مما قرأت أو شاهدت ولا تهمل المجاملات العابرة .

_ أجتهد في تذكر الأسماء والوجوه .

_ حاول أن تكون جديراً بثقة الناس فيك ولا تفشي أسرارهم .

_ التزم كل محادثاتك مع الآخرين ضمير المخاطب

_ لا تسخر من الآخرين ولا تستهزئ بهم .

_ إذا أتضح لك أنك مخطئ فسلم بذلك .

_ حاول أن تسمع أكثر مما تتكلم وأن تبتسم أكثر مما تعبس .

_ دع فكاهتك تأتي بشكل طبيعي غير مصطنع .

_ لا تنتحل العذر لنفسك دائماً بالقول أنني لم أكن أعرف .. فالجهل بالقانون لا يعفي من العقاب .. ونفس المنطق يمكن تطبيقه على اللباقة .. فمن الطبيعي أن الشخص الجاهل باللباقة يؤذي مشاعر الآخرين دون أن يدري.

كن صبوراً عندما تختلف في الرأي مع الآخرين

إن الحب في اسمي مظاهره هو الصبر علي كل ما يرق لنا من الآخرين أو ما يمثل الفارق بيننا وبينهم ويتضمن ذلك الطعام الذي يتناولونه ، واللغة التي يتكلمونها والزي الذي يرتدونه والعقيدة التي يدينون بها .

ولنسأل أنفسنا : ما الذي يجعلنا واثقين من أفكارنا ومعتقداتنا إلي هذه الدرجة التي تدفعنا إلي محاولة فرضها علي الآخرين؟

إن الفوارق كلها تتلاشى عندما يهم الإنسان إلي السعي من اجل الحياة الكريمة اللائقة أو فلنقل السعي إلي العيش بشرف وأمانة ، وأنا لنكون اقرب إلي الملائكة إذا لم نحاول في بعض الأحيان تعديل حياة الآخرين حتى توافق آرائنا ولكن الكثير من تلك الأفكار لا سبيل إلي تحقيقها حتى ولو كانت علي قدر كبير من الأهمية لنا .

لذا يجب علينا أن نحترم وجهة نظر الشخص الآخر لأنه له نفس الحق في التمسك بوجهة نظره .




group
Arab

المراجع

جمال الخطيب، (2003) تعديل السلوك الإنساني، الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الديب، إبراهيم، المحاور المحترف: آداب ومهارات ،دار أم القرى للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان، الأردن

عبد الفتاح دياب حسين, (1997) إدارة الموارد البشرية مدخل متكامل.

الجبالي، إسحاق (2006) ، أتيكيت الحديث وفن الكلام ، دار الإسراء للطباعة والنشر والتوزيع.

روابط هامة:

http://www.google.com.eg/search?as_q

موضوع+الإتيكيت+والبروتوكول

faculty.ksu.edu.sa/77949/Courses/فن%20الاتيكيت.doc

من إصداراتنا في المناهج التدريبية المتكاملة



8 أ شارع أحمد فخرى - مدينة نصر - القاهرة - جمهورية مصر العربية

ص.ب 7548 – رمز بريدي 11762 - الحي الثامن - مدينة نصر

تليفون : 22739110(202+) - فاكس :22759945(202+)

Email: info@arabgroup.net.eg

Email: elarabgroup@yahoo.com

Web : www.arabgroup.net.eg